



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELECTRICA DE
ICA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR
ANGHELA LEONOR ANICAMA FLORES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:
MG. ROSMERY SABINA POZO ENCISO
CÓDIGO ORCID N°0000-0001-7242-0846

CHINCHA, 2022

Asesor

Mr. Rosmery Sabina Pozo Enciso

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo González Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

A mis abuelos por su inmenso amor
y dedicación que le han puesto a mi
formación desde pequeña.

A mi madre y a mí tía por su apoyo
incondicional a mis sueños e
ideales.

A mi hermana y primos a los cuales
los vi crecer y a quienes cuide con
amor, quiero seguir siendo su
ejemplo y marcar un camino para
ellos.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021. El estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Para el desarrollo de esta, se consideró una muestra conformada por 100 trabajadores aplicando dos cuestionarios, el primer instrumento valora la comunicación organizacional con 15 ítems, que considera sus tres niveles de comunicación que son los que conforman sus dimensiones de la variable y un segundo instrumento que valora la motivación laboral en sus dos tipos que conforman sus variables, a través 25 ítems. Los resultados se obtuvieron mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, para determinar el grado de correlación y poder contrastar las hipótesis brindando la siguiente información: sobre la variable de comunicación organizacional un 4% considera que la comunicación está en un nivel bajo, un 25% considera en un nivel medio y 71% considera en un nivel alto. Con respecto a la variable de motivación laboral un 20% se considera motivado a un nivel medio y un 80% se considera motivado a un nivel alto. Conforme a los análisis realizados, indica la existencia de una correlación positiva entre las variables de comunicación organizacional y la motivación laboral, con un grado de correlación $p = 0,429$, al igual que las demás dimensiones cumplen con un grado de correlación positivo. Determinando así que la comunicación organizacional juega un rol importante para determinar el grado de motivación laboral en los trabajadores.

Palabras Claves: comunicación organizacional, motivación laboral, área operativa.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship that exists between organizational communication and work motivation in workers in the operational area of the electrical Company in Ica, 2021. The study is of a quantitative type of correlational descriptive level and of a non-experimental design of cut cross. For the development of this, a sample made up of 100 workers was considered applying two questionnaires, the first instrument assesses organizational communication with 15 items, which considers its three levels of communication, which are those that make up its dimensions of the variable and a second instrument that assesses work motivation in its two types that make up its variables, through 25 items. The results were obtained using the Spearman Rho statistical test, to determine the degree of correlation and to be able to contrast the hypotheses by providing the following information: on the organizational communication variable, 4% consider that communication is at a low level, 25 % consider at a medium level and 71% consider at a high level. Regarding the work motivation variable, 20% are considered motivated at a medium level and 80% are considered motivated at a high level. According to the analyzes carried out, it indicates the existence of a positive correlation between the variables of organizational communication and work motivation, with a degree of correlation $p = 0.429$, as the other dimensions comply with a degree of positive correlation. This determining that organizational communication plays an important role in determining the degree of work motivation in workers.

Key Words: organizational communication, work motivation, operational area.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 14 |
| 2.1. Descripción del Problema..... | 14 |
| 2.2. Pregunta de Investigación General | 17 |
| 2.3. Pregunta de Investigación Especifica..... | 18 |
| 2.4. Objetivo General..... | 18 |
| 2.5. Objetivos específicos..... | 18 |
| 2.6. Justificación e Importancia | 19 |
| 2.6.1. Justificación | 19 |
| 2.6.2. Importancia | 20 |
| 2.7. Alcances y Limitaciones | 21 |
| 2.7.1. Alcances | 21 |
| 2.7.2. Limitaciones..... | 21 |
| III. MARCO CONCEPTUAL..... | 22 |
| 3.1. Antecedentes | 22 |
| 3.1.1. Antecedentes Nacionales: | 22 |
| 3.1.2. Antecedentes Internacionales:..... | 24 |
| 3.2. Bases Teóricas..... | 25 |
| 3.2.1. La comunicación organizacional:..... | 25 |
| 3.2.2. La Motivación laboral: | 42 |
| 3.3. Identificación de las Variables | 47 |
| 3.3.1. V.I. Comunicación Organizacional | 47 |
| 3.3.2. V.D. Motivación laboral | 48 |
| IV. METODOLOGÍA | 49 |
| 4.1. Tipo y nivel de Investigación | 49 |

| | |
|---|----|
| 4.2. Diseño de Investigación | 49 |
| 4.3. Operacionalización de las Variables:..... | 49 |
| 4.3.1. Operacionalización de las Variable Comunicación Organizacional | 50 |
| 4.3.1. Operacionalización de las Variable Motivación Laboral | 51 |
| 4.4. Hipótesis..... | 52 |
| 4.4.1. Hipótesis General: | 52 |
| 4.4.2. Hipótesis Especifica: | 52 |
| 4.5. Población Muestra..... | 52 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. | 53 |
| 4.6.1. Técnica: | 53 |
| 4.6.2. Instrumento:..... | 53 |
| 4.7. Recolección de datos | 53 |
| 4.8. Técnica de Análisis e interpretación de datos | 53 |
| V. RESULTADOS..... | 55 |
| 5.1. Presentación de resultados – Descriptivos..... | 55 |
| 5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas | 62 |
| VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 77 |
| 6.1. Análisis de los Resultados – Prueba de Hipótesis. | 77 |
| 6.2. Comparación de resultados con antecedentes. | 82 |
| VII. CONCLUSIONES..... | 85 |
| VIII. RECOMENDACIONES..... | 87 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 89 |
| ANEXOS..... | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. | 55 |
| TABLA 2 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE..... | 56 |
| TABLA 3 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE..... | 57 |
| TABLA 4 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL..... | 58 |
| TABLA 5 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL. | 59 |
| TABLA 6 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA..... | 60 |
| TABLA 7 - DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJE PARA LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA..... | 61 |
| TABLA 8 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE C Ica, 2021 | 62 |
| TABLA 9 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 63 |
| TABLA 10 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021 | 64 |
| TABLA 11 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 65 |
| TABLA 12 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 66 |
| TABLA 13 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 67 |
| TABLA 14 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 69 |
| TABLA 15 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 70 |
| TABLA 16 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 71 |
| TABLA 17 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 73 |

| | |
|---|----|
| TABLA 18 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 74 |
| TABLA 19 - NIVELES DE MOTIVACIÓN DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA DE ICA, 2021..... | 75 |
| TABLA 20 - PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV - SMIRNOV | 77 |
| TABLA 21 - CORRELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL..... | 78 |
| TABLA 22 - CORRELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE Y MOTIVACIÓN LABORAL | 78 |
| TABLA 23 - CORRELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE Y MOTIVACIÓN LABORAL | 79 |
| TABLA 24 - CORRELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y MOTIVACIÓN LABORAL | 80 |
| TABLA 25 - CORRELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL..... | 81 |
| TABLA 26 - CORRELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL..... | 81 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1 - NIVELES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | 55 |
| GRÁFICO 2 - NIVELES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE..... | 56 |
| GRÁFICO 3 - NIVELES DE COMUNICACIÓN DESCENDENTE..... | 57 |
| GRÁFICO 4 - NIVELES DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL..... | 58 |
| GRÁFICO 5 - NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL..... | 59 |
| GRÁFICO 6 - NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA. | 60 |
| GRÁFICO 7 - NIVELES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA. | 61 |
| GRÁFICO 8 - NIVELES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL..... | 62 |
| GRÁFICO 9 - NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE..... | 63 |
| GRÁFICO 10 - NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE..... | 64 |
| GRÁFICO 11 - NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL. | 65 |
| GRÁFICO 12 - NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. . | 66 |
| GRÁFICO 13 - NIVELES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.. | 68 |
| GRÁFICO 14 - NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE. | 69 |
| GRÁFICO 15 - NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE. | 70 |
| GRÁFICO 16 - NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL..... | 72 |
| GRÁFICO 17 - NIVELES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN ASCENDENTE. | 73 |
| GRÁFICO 18 - NIVELES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN DESCENDENTE | 74 |
| GRÁFICO 19 - NIVELES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL..... | 76 |

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional, es comprendida como todo proceso que permite llevar información a los miembros de una entidad a través de diversos canales, métodos y estrategias, para así alcanzar los objetivos de esta. Las diversas técnicas que comunicación van a variar según la estructura, así como el propósito de la organización, por eso de manera única y estratégica se deben trabajar en estos proyectos de establecer la comunicación más idónea con sus trabajadores.

El elemento fundamental de toda organización es el factor humano, que son quienes llevan a cabo el poder alcanzar los objetivos de la empresa, para eso es importante que este factor humano se encuentre en condiciones óptimas para poder trabajar en conjunto hacia la meta, para esto el desempeño, productividad, así como las relaciones internas deben ser el camino que determinará el éxito o el fracaso de toda una organización.

La comunicación cumple un rol esencial al ser el nexo entre lo que una organización es y hacia donde quiere llegar, su existencia permite que los procesos internos de trabajo se desarrollen de manera correcta y que exista un óptimo clima de laboral. Una comunicación adecuada permite que cada miembro pueda identificar su rol dentro de todo un proceso más grande y como esta impacta y repercute en ella, de igual modo el estar informados sobre los diferentes alcances en su entorno, los logros o progresos, hace integrarlos a la cultura corporativa.

Siendo así lo mencionado anteriormente podemos decir que las organizaciones sin importar su actividad son entidades sociales que necesitan de la interacción de diversas personas para alcanzar un objetivo. Según Román (2016) mientras más personas estén involucradas en la organización mayor serán los esfuerzos por tener una mejor vinculación y cohesión de sus partes para el logro en conjunto de los objetivos designados.

En la actualidad a nivel mundial como nacional las diversas entidades y organizaciones se ven observando y buscando un diagnóstico hacia su interior, buscan más que datos cuantificables y medibles de ingresos o ganancias, a datos e información de dirección, gestión, administración de sus medios, entre otros. La

consultora Deloitte (2015), señala que el 87% de integrantes del área de recursos humanos a nivel mundial consideran que el desinterés de obligaciones de los colaboradores fue uno de los principales problemas que enfrentan las organizaciones y otro 60% consideraba que en la organización donde se encontraban no cuentan con alguna metodología que contribuyan a reforzar el compromiso y su mejora.

En el Perú, el mismo estudio determinó que el 50% de diversos ejecutivos peruanos consideraban que lo que generaba la falta de responsabilidad, la motivación a realizar el trabajo y del conocimiento de la cultura organizacional estaba relacionada con una comunicación organizacional interna no estructurada o en algunos casos muy precaria, y esta repercutía en la relación interna y en el desempeño de las metas de esta. Por eso en muchas instituciones y entidades la relación y la organización de sus integrantes se debe a otros factores como la madurez de algunos integrantes que buscan enfocarse solo en sus labores y no intervenir más allá de sus funciones de igual modo como hay jefaturas y supervisores sin apertura a tener un ambiente laboral adecuado.

La presente investigación contiene el proceso científico que se llevó a cabo para determinar la relación que pueden existir entre las variables de comunicación organizacional y la motivación laboral. A lo largo de cada capítulo se especifican las pautas de cada etapa del proceso, iniciando por una explicación detallada de la realidad problemática que inició la pregunta general de la investigación, hasta llegar a obtener resultados que permitan validar las hipótesis generadas y poder dar las conclusiones y recomendaciones, y de esta forma poder brindar una contribución científica a la sociedad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

El capital humano es uno de los elementos más valiosos en cada empresa u organización. Para que la dinámica de esta se mantenga en flote en el mercado a nivel de productividad y rendimiento, se requiere que cada colaborador tenga conocimiento de la visión, misión, así como la cultura de la empresa a la que pertenece, para así integrarse a los objetivos comunes y poder alcanzar el éxito.

Una de las herramientas principales para dar a conocer todos estos puntos mencionados; es la comunicación. El manejar adecuadamente a todo un grupo humano se basa en esta herramienta la cual gradualmente pierde su énfasis por diversos esfuerzos en enfocarse en objetivos que buscan un alto nivel de productividad y rendimiento, intereses que resultan en muchos casos desconocidos para los colaboradores al no tener claro aquellos intereses de la organización y que pueden encontrarse en encrucijadas con sus objetivos personales, como bajos niveles de motivación y satisfacción de las necesidades.

Una comunicación eficaz en una empresa consiste más que en un proceso de dar información, consiste en expresar información, influenciar, así como incentivar la realización del objetivo con el cual nació el proceso de comunicación. Otros factores como la claridad, precisión, así como la expresión del mensaje durante la emisión impactará en la actitud de quien lo recibe determinando así si el objetivo se llevará a cabo. Mas allá del objetivo no se excluye de este proceso el que se cumpla en todos sus niveles de comunicación; ascendente, descendente y horizontal de modo que el proceso llegue a alcanzar niveles de complejidad.

Comunicar significa compartir, poner en común ideas, sensaciones, opiniones y pensamientos. En la empresa, la comunicación ha adquirido

un rol fundamental como elemento constructor y difusor de la cultura corporativa. La comunicación ayuda a las organizaciones a transmitir los valores intangibles sobre los que se asienta su identidad y su negocio, que son sus activos más preciados (Sáenz, 2014).

En la industria del sector Eléctrico, se maneja gran personal técnico operativo, que cubren grandes extensiones de territorio, además que están expuestos constantemente a un grado de riesgo y peligros de este rubro, así como altas demandas horarias de atención que requiere, ya que suplen una de las necesidades básicas a nivel mundial. Para poder llevar a cabo esta gran labor generan grandes niveles de coordinación en que la comunicación es el elemento clave.

En Sudamérica la comunicación organizacional interna busca definir la realidad de las organizaciones así como la identidad corporativa, por lo que esta se la define como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes (Contreras, 2012).

Los grandes grupos de energía en América están conformados por diversas empresas. La administración de estas a lo largo de todo un continente o parte de ella, además una cantidad de personal que supera los miles de colaboradores y el lograr el unificar a todos y cada uno de ellos a los objetivos en común; requieren esquemas y métodos de comunicación altamente efectivos, que mantengan la unidad y la integridad de estos. Tomando en cuenta los distintos factores ya sea en zona geográfica, idiosincrasia, cultura y lenguaje, su comunicación interna está arraigada en superar los diversos obstáculos para así mantener a sus colaboradores en sintonía.

En el Perú según el del Ministerio de la Producción dieron a conocer por

el diario Gestión (Setiembre del 2017), que dentro de las empresas hay un 10% de la rotación, debido a factores como la remuneración, reconocimiento del desempeño, inseguridad, inadecuado ambiente laboral además indicaría que se estaría presentando problemas en la comunicación con la jefatura, entre otras acciones (Miranda, 2007), siendo así las estrategias comunicativas un punto de conexión entre las diversas problemáticas que se pueden presentar las empresas para seguir adelante.

Dentro de este contexto en el estado peruano existen 500 empresas del rubro eléctrico (Osinegrmin, 2020), en el parte sur medio del país se encuentra una empresa eléctrica del rubro contando más de 3 años de vigencia en el mercado y formando desde el 2019 parte de un grupo multilatinos. Actualmente su población es de aproximadamente 315 colaboradores, ubicados en los distintos puntos en la zona de la región Ica.

Siendo una empresa joven; desde sus inicios empezó con una cantidad de personal no menor de 200, administrándose a un ritmo lo suficientemente manejable para subsistir en el mercado, sin embargo, a partir del año 2019 empezó a presentar un incremento masivo de personal lo cual gradualmente fue generando diversas problemáticas en sus sistemas de gestión. Hasta la fecha afronta una actualización constante, la demanda de atención de servicios y de clientes nuevos, genera que en algunas circunstancias se saturen las actividades, generando grandes niveles de organización entre las diversas áreas, así como equipos y supervisores de grupos para poder cumplir con ellas. Por otro lado, el personal se encuentra llevando a cabo estas actividades con altos niveles de exigencia, grado que en algunos casos resulta ser abrumador y genera desgaste en los vínculos laborales.

El área Operativa es el área más grande de la empresa y de igual forma el área con más demanda en el mercado; cuenta con más del 50% del personal de la empresa en que cada supervisor de esta área administra

una cantidad no menor de 25 personas y coordina e interactúa constantemente con los demás grupos de trabajo. Para poder llevar a cabo todas las actividades cada grupo de debe estar en sincronía; entre los supervisores y de los supervisores con cada uno de sus integrantes de sus equipos; sin embargo, al llevarse a cabo las actividades los supervisores están presentando dificultades con sus grupos de trabajos, en las que estos no se sienten lo suficientemente motivados para poder seguir el ritmo que se exige por sus supervisores debido a la forma en que se están dando las pautas de trabajo, desconocen con claridad el objetivo de estos, no se identifican con su jefe inmediato o sintiendo que la comunicación solo está yendo en un sentido (descendente) sin voz u oportunidad de expresarse como se siente o piensa. Desembocando en una serie de incidencias de seguridad, sentimientos de desconfianza, baja productividad, falta de identidad, debilitamiento del clima laboral, malas relaciones entre las áreas de trabajo, así como rotación del personal.

Manejar un esquema de comunicación eficaz es el soporte para mantener un orden y un dialogo adecuado, que evita que la comunicación se convierta en un esquema sistemático y robotizado en todos sus niveles, o que genere mensajes ambiguos, pocos claros e inconclusos, que a su vez lleve a los grupos de trabajo sentirse inconformes, desorientados y alejados cada vez más de los objetivos de su área y de la empresa.

Por ello esta investigación tuvo la finalidad de demostrar la relación existente entre la comunicación organizacional y su grado influencia en la motivación laboral del trabajador.

2.2. Pregunta de Investigación General

P.E.G ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores de una

empresa eléctrica de Ica, 2021?

2.3. Pregunta de Investigación Específica.

P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?

P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?

P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?

P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación extrínseca en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?

P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación efectiva y la motivación intrínseca en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?

2.4. Objetivo General

O.G Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar es la relación que existe entre la comunicación

ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

O.E.2 Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

O.E.3 Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

O.E.4 Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación extrínseca en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

O.E.5 Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la motivación intrínseca laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1. Justificación

El presente trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

La siguiente investigación se realizó dado que se desconoce el grado de relación entre la comunicación efectiva y la motivación laboral. Tuvo como objetivo el lograr identificar y analizar si el propiciarse comunicación efectiva mejora significativamente la motivación laboral y por ende diversos aspectos complejos que pueden aquejar a una organización. De esta forma se comprobó que los diversos principios de teoría mencionados previamente se cumplen.

La investigación través de los resultados estadísticos y la participación

de los colaboradores se analizó el grado de relación de entre la comunicación efectiva y motivación laboral. Su difusión de resultados permitirá el desarrollo personal y profesional de cada uno de los trabajadores, permitiendo mejorar sus canales, métodos y habilidades de comunicación con sus integrantes de equipos, con sus líderes y con otras áreas; punto que es vital para poder desempeñarse adecuadamente en la vida laboral. También permitirá al trabajador llegar interactuar mejor conociendo las necesidades de cada uno y poder unificarse en objetivos comunes, demostrar mejor relación laboral e identificar si realmente sienten que están progresando y se sienten satisfechos con sus objetivos personales, que es el ideal de cualquier ser humano. En el tema organizacional permitirá el desarrollo de estrategias de fortalecimiento y de intervención que integren a sus equipos.

Esta investigación permitió la aplicación respectiva de cuestionarios estandarizados y adaptados para la evaluación de las variables y dimensiones de la comunicación efectiva de la motivación extrínseca, siendo la base de contraste entre estas dos variables del presente estudio.

2.6.2. Importancia

La presente investigación abarca la importancia del estudio de la comunicación efectiva en la motivación laboral de un trabajador Operativo. Evidenciando el nivel de relación que existe entre ambas variables y con ello poder identificar los problemas existentes o mejorar los diversos aspectos que requieran algún cambio, siendo puntos de partida para generar herramientas y estrategias de comunicación efectiva que puedan aumentar o permitir que exista un nivel adecuado de motivación laboral en el trabajador y que reduzca otros efectos colaterales que repercutan en la empresa.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances

Espacial: Esta investigación se realizó en Ica, en una empresa eléctrica.

Temporal: la investigación se realizó en el año 2021.

Conceptual: el presente estudio muestra teorías acerca la comunicación organizacional y motivación laboral.

Social: Personal técnico Operativo de una empresa eléctrica.

2.7.2. Limitaciones

- Personal de carácter rotativo, por lo que el seguimiento presencial se vio limitado por los horarios de los trabajadores, sin embargo, se cumplió con la muestra total de 100 colaboradores.
- Se aplico los cuestionarios a través del uso de plataforma corporativa de la empresa y uso de sus canales de información para poder llegar a los colaboradores correspondientes.
- Consentimiento de aplicación indicando confidencialidad, la empresa al formar parte de un grupo corporativo multilativo, establece límites de autorización de uso y manejo de los resultados de los cuestionarios aplicados, siendo estos no divulgados públicamente.

III. MARCO CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Nacionales:

Pérez y Torres (2020) en su investigación "***La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa de transporte S&S S.R.L. – Santa Anita***" tuvo como objetivo poder determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita. La muestra fue de 40 trabajadores, considerando tanto hombres como mujeres. Esta investigación fue de un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como instrumento. Este constaba de 60 ítems por cada variable, con una escala de Likert. Para la obtención de resultados se analizó los datos obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman dando como resultado un $p=0.745$ con una correlación positiva entre las variables.

Góngora (2020) en la investigación "***Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia, Villa el Salvador, 2019***" El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia, Villa el Salvador, 2019. Su enfoque de estudio fue cuantitativo de tipo básica, su diseño y nivel, correlacional. La muestra fue de 80 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario de comunicación interna y para compromiso organizacional se utilizó la escala de compromiso organizacional de los autores Mayen y Allen (1991) ambos cuestionarios fueron adaptados por la investigadora cuyos resultados fueron grado de relación moderada de

Rho=0,576 y significativamente ($p=0.000$) lo que indicaba que la comunicación interna se relaciona de manera moderada con el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019.

Diaz (2019) en su investigación **“Comunicación efectiva y su relación con la motivación laboral en asesores telefónicos de la empresa Teleatento del Perú, 2019”** tuvo como finalidad establecer la relación entre una adecuada comunicación y la motivación laboral dentro del centro de labores, El método utilizado para esta investigación fue científico, de investigación tipo aplicada, cuantitativa y no experimental, dado que no se sometió a ninguna de variables a analizar a algún tratamiento. Su diseño fue correlacional por la vinculación y la influencia de dos variables. El estudio fue aplicado a la empresa Teleatento del Perú, contando con una muestra de 86 colaboradores, de un universo de 110 asesores del área de atención al cliente, Se recolecto la información en un tiempo determinado, mediante la aplicación de dos cuestionarios, cada uno media respectivamente cada una de las variables y sus dimensiones, utilizando una escala de Likert. Mediante el análisis y procesamiento de datos se llegó a la conclusión de que existe una relación entre las variables de Comunicación efectiva y Motivación laboral, con una correlación de Pearson de 0.507; siendo una correlación positiva moderada de las variables de estudio.

Quequejada y Alipazaga (2018) en su investigación **“relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017”** el objetivo general fue determinar la relación entre las variables de comunicación interna y satisfacción laboral. La investigación académica fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra fue de 50 enfermeras que laboran en el servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se hizo uso de dos

instrumentos por cada variable para la recolección de datos uno de creación por las investigadoras para la variable motivación y otra para la satisfacción ya estandarizada. La investigación tiene como resultado que ambas variables tienen un nivel de correlación positiva moderada de 0.05, corroborando la hipótesis de las investigadoras.

3.1.2. Antecedentes Internacionales:

Valenzuela Salazar, Buentello Martínez, Villareal Sáchez, Ruiz Briones (2019) en su investigación ***“Comunicación Organizacional Interna y su relación con la satisfacción de los empleados, de una empresa concesionaria de Automóviles de Piedras Negras Coahuila”*** tuvo como objetivo es analizar cómo se relacionan ambas variables en los empleados y sus superiores de la empresa concesionaria. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal. Para este estudio se utilizó una encuesta tipo Likert para poder recoger las diversas percepciones de todos los empleados de la empresa. La encuesta se aplicó a una muestra de 74 empleados. Cuyo resultado de esta investigación demuestra que los empleados están satisfechos con la comunicación interna que se da entre los compañeros, así como con sus superiores.

Rosas Magaña (2017), en su investigación ***“La comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Nacional, en Uruapan, Michoacán”***, esta investigación se llevó a cabo mediante un estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental, transversal, con un muestreo probabilístico haciendo uso de dos escalas para cada variable respectivamente y así obtener la información necesaria. La población considerada para este estudio fueron 60 empleados divididos en diferentes áreas y/o departamentos. Obteniendo como resultado 10.14% cuentan con baja satisfacción laboral, obteniendo un grado de correlación de 0.51, indicando que si existe una correlación significativa y positiva.

Rodas Villagrán (2017) según su investigación “**Comunicación efectiva y trabajo en equipo**” realizada a los trabajadores de la empresa Quetzaltango, empresa dedicada a eventos y convenciones. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre las variables que son comunicación efectiva y trabajo en equipo, la cual se llevó a cabo mediante el uso de un cuestionario para la recolección de datos aplicada a 35 personas. Esta fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, obteniendo como resultado que la existe relación entre las variables reconociendo que el flujo de comunicación correcta es vital para el buen desempeño de los trabajadores en sus diferentes funciones.

Quezada Benítez (2017) en su investigación “**La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional Caso: Instituto Superior de Tecnologías Apropriadas INSTA, en el período abril 2016-septiembre 2017**”, fue una investigación aplicada a la planta administrativa y docente siendo un total de 34, la información fue recolectada mediante el uso de encuestas, siendo una investigación de tipo descriptiva que buscaba en una primera fase captar los hechos reales y en una segunda fase se utilizó las encuestas y complementándolos con una entrevista. En base a esta investigación se tuvo como resultado que el INSTA, posee una comunicación interna débil que limita su desarrollo, ya que la información que llega a sus colaboradores es subjetiva y poco clara, por lo que en tanto el desarrollo de sus actividades tendrá una repercusión significativa por la falta o mala información con la que cuentan.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. La comunicación organizacional:

La comunicación se considera un proceso que consiste en la emisión y recepción de mensajes dentro de la empresa u organización el cual

puede darse en distintos niveles.

Según Goldhaber, Gerald M. (1986) lo define de la siguiente manera “la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir basado en las relaciones dentro de la organización, o externo”.

Gary, Kreps. (1995) menciona que la comunicación organizacional es el proceso por medio del cual los miembros de una organización pueden recolectar información acerca de su organización y los cambios que se pueden producir dentro de esta.

También tenemos la definición de Carlos Ramón Padilla, en que la comunicación organizacional es considerada como la esencia, el corazón, alma y fuerza dominante dentro de una organización.

Fernández (2002), define la define como “aquel conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta su medio”, de igual forma como aquel conjunto de técnicas o actividades dirigidas en agilizar y facilitar todo el flujo de mensajes que se puedan dar internamente, así como el influir en las actitudes, opiniones e incluso conductas de los públicos tanto internos como externos de la organización, con el objetivo de que puedan mejor y más rápido los objetivos p.11”.

Dentro de estas definiciones podemos indicar que una comunicación organizacional efectiva ayuda a que fluyan los procesos corporativos, ya que busca generar un impacto o una conducta determinada en sus colaboradores, para poder impulsarlos a un objetivo o meta predeterminada.

Según Andrade (1991), “si la comunicación es circunstancial a cualquier forma de relación humana, también será circunstancial para la

organización. No es posible imaginar una organización sin comunicación”.

Siendo así este su principal papel para el progreso de cualquier entidad corporativa, según lo mencionado todo este proceso consta de elementos los cuales permite que se de esta fluidez que recae como una responsabilidad compartida de sus elementos. Según Chiavenato (1993) son los siguientes: emisor o fuente que es la persona u cosa que inicia el proceso emitiendo información o un mensaje dirigido a un destinatario específico, este mensaje va acompañado de diversos factores que van a propiciar que cumplan su objetivo como lo son: la habilidad, como capacidad de análisis de la fuente para conocer sus propósitos y la capacidad para codificar los mensajes para que puedan expresar correctamente su objetivo o intención. Por lo que este posee gran destreza en el dominio de lenguaje, habilidad verbal y e escrita para llegar hacia su objetivo.

También tenemos la actitud como otro factor que implica tres puntos la auto percepción de ser capaz, la actitud hacia el tema o mensaje y hacia el receptor. También se considera el conocimiento, el nivel de dominio de información necesaria sobre el tema que se desea dar, este conocimiento puede llegar a afectar el impacto del mensaje brindándole fidelidad y credibilidad. Por último, el sistema sociocultural vinculado con el contexto social y cultural en el que se va a propiciar el mensaje para que llegue a un buen nivel de comprensión por el receptor.

Como segundo elemento tenemos al Mensaje, es la forma en la cual el emisor codifica la información el cual presenta dos factores: el código es el conjunto de símbolos empleados que otorgan un valor y significado. Luego tenemos el contenido que son todas las afirmaciones, conclusiones y comentarios que forman la estructura del mensaje. Finalmente, el tratamiento que son las decisiones en torno a la fuente al seleccionar y estructurar el código y contenido de una manera determinada.

En un tercer lugar tenemos el Canal que son los medios por el cual se optaron para la emisión del mensaje y finalmente el receptor considerado el destino, en donde reside la y se ve la efectividad del de la comunicación, dado que al culminó del proceso brinda una retroalimentación reconociendo la validez del mensaje.

En el caso de las organizaciones considerando que la comunicación es un acto circunstancial de los seres humanos, va ser un elemento fundamental de en los diversos procesos de la entidad considerando así a cada uno de los miembros parte de este "dado que los problemas de comunicación pueden ser creados por casi cualquiera de los miembros de la organización, todos deben participar de la responsabilidad de evitar o limitar ese tipo de problemas" " (Farace et al.,1977:248) y así mismo tiempo construyendo procedimientos para recopilar, procesar así como emitir mensajes y construir una memoria de almacenamiento.

El objetivo principal de la comunicación organizacional podría reducirse a desarrollar e implementar estrategias de comunicación de que respalden a la organización en el logro de sus objetivos estratégicos, siendo el facilitador de recursos efectivos que permitan la coordinación, respaldando procesos de gestión del cambio y reforzando la integración de cada uno de sus miembros.

3.2.1.1. Historia de la comunicación Organizacional.

En el siglo XX se propician los primeros estudios de la comunicación en las organizaciones como resultado de diversos estudios de diferentes posturas y disciplinas sociales de la época.

La psicología social, sociología de la mano con Administración de empresas, en base a sus modelos de las teorías de los diversos tipos de relaciones humanas, establecen tres tipos etapas de desarrollo de esta:

Era de Preparación: considerada entre los años 1900 a 1940, los

primeros estudios de escasa información se limitaron en conocer e ir determinando cualidades, habilidades y técnicas que permitieran el desarrollo de una comunicación en las organizaciones.

Era de la identificación y consolidación: considerada entre los años 1940 a 1980, inicio con el auge del Movimiento de las relaciones humanas, con el impulso en que se consideró “que un empleado informado es un empleado motivado y productivo” (Guevara Lovato, 2011, pg.14). Los estudios tenían el ímpetu de confirmar la eficacia que tenían los medios de comunicación descendentes dirigidos a los trabajadores (Baker, Ballantine y True; Peterson y Jenkins, 1948), Estos estudios abrieron paso a investigaciones sobre el primer nivel de comunicación el nivel descendente y sus efectos sobre los empleados, considerando así la relación que pudiera existir entre un nivel proporcional de información que podía recibir un trabajador y su nivel de satisfacción laboral. Concluyendo esta era en una serie de estudios sobre el análisis y enfoque de la comunicación descendentes como elemento estratégico de relación entre la información y motivación. Posterior a estos estudios desde el 1950, dio inicio una época de investigación en base 3 aspectos: a) efectos de los medios y redes de comunicación de diversos grupos humanos en el desarrollo de la organización. b) relación entre las actitudes y rendimiento (ya enfocándose en dos niveles de comunicación descendentes ya ascendentes) y c) la distorsión de los mensajes en el nivel ascendente. Gracias a diversos estudiosos como Jacobson y Seashore (1951) o como Weis y Jacobson (1955) que centraron sus estudios en análisis de las redes de comunicación en estructuras de organizaciones más complejas. Los objetivos de investigación fueron tornándose en busca de demostrar efectos de formas alternativas de comunicación, actitudes de gerentes(enfoque en el liderazgo), la percepción de supervisores y/o jefes inmediatos sobre las fallas o crisis de comunicación que puedan presentarse, otros temas como la distorsión de los mensajes entre el jefe con su subordinado considerando otros factores como nivel de confianza, entre otros que permitieron que la comunicación

organizacional vaya deslumbrando su evolución hacia la década de 1960, en que se asentaron con mayor certeza las líneas de investigación sobre la predisposición de un supervisor a la comunicación desde su predisposición al diálogo y a transmitir información sin llegar a la imposición. Concluyendo en que enfoques participativos en la toma de decisiones pueden llevar a niveles de rendimiento más altos, un buen estado de ánimo y satisfacción en los empleados denominándolo como el PDM (Participation in Decision Making).

En 1970, se dio seguimiento a los enfoques tratados años anteriores, y agregando un elemento más que es la naturaleza de la retroalimentación en la comunicación entre los jefes y subordinados. Buscando establecer patrones o modelos de interacción entre estos como calidad y cantidad de comunicación ascendente y descendente, fuentes y canales, la oportunidad y exactitud con la que se daban estos dentro del proceso; las investigaciones de Jablín (1979) revelaron que los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores estaban también relacionados con la retroalimentación que podían recibir de sus jefes inmediatos. En tanto canales de comunicación el progreso y desarrollo de programas informáticos significó una gran influencia en los modelos de comunicación, en las formas y métodos; analizando diversos grupos los factores de grado de liderazgo (su estilo de dirección y estrategia), tipos de tareas realizadas, grado de confianza y de retroalimentación entre sus miembros llevaron a un resultado que demuestra que el tipo de tarea que desempeña, las discusiones, la solución de problemas y su rendimiento como productividad que generen en su realidad laboral afecta los modelos de comunicación entre ellos.

Era de la madurez e innovación: considerada desde 1980 a la actualidad, las investigaciones previas empezaron a marcar las pautas actuales que conocemos a la fecha, las organizaciones e instituciones, son consideradas como sistemas procesadores de información mediante sus diversos canales como medios y

ambientes de comunicación. Situándose en una continua adaptación con las demandas informativas de cada de sus miembros y de los nuevos sistemas de comunicación. Gracias a los avances se vienen realizando alcances e investigaciones desde hace más de 15 años, creciendo como materia de estudio en Estados Unidos, en Europa surgiendo grandes investigadores como Juan Costa, Justo Villafañe, José Luis Piñuel, José Gaitán, Annie Bartoli, Cees Van Riel. Y extendiéndose hasta Latinoamérica donde se busca profundizar e implementarse masivamente cada vez en el mercado como eje central de desarrollo de una organización. En la actualidad lleva a consolidarse que gracias a la comunicación organizacional existe una mejor relación entre sus miembros internos lo que lleva a reflejarse hacia los espectadores externos, permitiéndole desarrollar una imagen e identidad corporativa.

3.2.1.2. Funciones de la comunicación organizacional.

Entre las diversas funciones que realiza la comunicación en una organización estas van a ir determinando su importancia, así como su alcance podemos considerar las siguientes funciones:

- a) Desarrollar estrategias, planes y políticas: que permiten determinar el alcance que puede tener los objetivos de la organización, permitiendo la optimización, sistematización de los diversos flujos de comunicación.
- b) Dar orden y sentido: generando una base de significados compartidos que conformen la identidad de la organización y favorezcan la coordinación entre sus miembros.
- c) Planeación y producción de programas: el concebir y desarrollar programas desde los diversos procesos de cada área de organización, identificando los elementos necesarios para cada miembro pueda cumplir con su trabajo tenía dos puntos de trabajo: a) el tratamiento

adecuado de los temas diversos dentro de una organización elaborando mensajes dirigidos a miembros específicos; b) Trabajar con distintas áreas desde el nivel de función hasta personal en los diversos procesos organizacionales.

- d) Colaborar en la preparación de manuales, políticas y procedimientos organizacionales: su participación en los procesos de formalización e influencia que puede tener al participar de difusión de estas generará un impacto en el desempeño de cada miembro.
- e) Desarrollar y llevar a la práctica programas de entrenamiento: evaluar el flujo de comunicación en las organizaciones, generar un diagnóstico que permita fortalecer los puntos débiles de la comunicación oral y escrita.

Podemos decir que la finalidad de la comunicación organizacional se puede resumir en tres puntos:

- a) Descriptiva: investiga e informa el estado de los diversos procesos corporativos o las situaciones que se puedan concebir en la organización.
- b) Evaluadora: busca explicar las razones y circunstancias por las cuales sus miembros y procesos actúan de la manera en que lo hacen, cuáles son los elementos que influyen y forman parte de cada uno de ellos.
- c) De Desarrollo: que analiza como reforzar el proceso de comunicación existente, optimizando los posibles errores o barreras generando su mejora continua.

3.2.1.3. Tipos de Comunicación Organizacional.

I. Comunicación Interna:

Los diversos procesos que se llevan a cabo entre cada miembro, esa interacción humana existente dentro de la organización se le denomina comunicación interna, un modelo de mensajes compartidos que busca el logro de los objetivos corporativos, a través de la fluidez continua entre sus miembros generando influencia sobre ellos, también relaciones satisfactorias, un ambiente de trabajo agradable.

“La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y 21 motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”. (Hernández, 2002).

La comunicación interna debe satisfacer todas las necesidades internas de cada colaborador, así como de la organización en general, brindando información y apoyar al logro de objetivos planes y programas, así como fortalecer la identidad corporativa. Además, debe “promover la comunicación entre los miembros de la organización de todos los niveles; contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión; reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de sus miembros, etc.” (Ritter Michael, 2008, p.10).

La comunicación interna tiene los siguientes objetivos:

Informar: tiene el fin de proporcionar información adecuada y necesaria para el correcto desempeño del trabajo y de igual modo sobre la organización, su misión, valores, objetivos estratégicos, entre otros que fortalezcan la identidad.

Participación: el facilitar el diálogo y la constante retroalimentación de manera ascendente, es un medio fundamental para que las propuestas y las ideas circulen.

Escuchar a los diferentes equipos de trabajo y de diversos niveles de la organización es fundamental para toda organización.

Potenciar el sentimiento de pertenencia: el equipo humano aumentará su eficacia y su eficiencia en la medida que se sienta parte del él, así como su relevancia en su papel de la organización sea valorado positivamente de este modo cuando cumplirán el papel como transmisores externos de la imagen de la organización.

Implicar y motivar: involucrar a que todos se sientan incluidos y tengan espacio para generar tanto aportaciones, opiniones y observaciones en la toma de decisiones. Es el poder reconocer sus méritos y darles el reconocimiento que merecen por formar parte del equipo

Hacer comunicación de marca o imagen de marca: impulsar a los miembros de los logros conseguidos, de los valores y de la buena marcha de la organización, esto aumentará la satisfacción laboral y su implicación en cada uno de los pasos significativos de la entidad. Generará una imagen de logros compartidos.

Por lo descrito anteriormente podríamos especificar que las funciones de la comunicación interna son las siguientes:

- Debe incentivar el trabajo colaborativo entre las diversas áreas y sus miembros.
- Debe romper con las diferentes barreras comunicacionales entre las diferentes áreas y niveles y cumplir con la entrega de información a cabo.
- Investigar los procesos y flujos de comunicación existentes para elaborar una política que logre escuchar y analizar constantemente el clima social de la empresa de este modo permitir orientar en la toma de decisiones corporativas.

- Orientar a la escucha activa y sensibilización sobre los distintos aspectos de la organización.
- Animar y coordinar, crear una red de comunicación que mantenga informado a cada trabajador de los acontecimientos y logros de la entidad. Identificando los puntos de referencia que logren distribuir y recoger la información, logrando con ello coordinar los distintos flujos de comunicación, integrando y unificando a cada miembro en una sola red generando un sentido de pertenencia.
- Organizar campañas y programas para solucionar los problemas internos que puedan existir. Estas deben tener una visión de corto, mediano o largo plazo, considerando las acciones que quieran permitan sosegar los problemas o barreras de comunicación.
- Formar: buscar que los empleados sepan cómo utilizar las herramientas implementadas dentro de cada organización que permitan la mejora del sistema de comunicación.

El manejo adecuado de los procesos de comunicación interna recae en los líderes corporativos y de cada área, seguidos del área de recursos humanos y el área específica de comunicación como tal. El éxito, así como la naturaleza de cada proceso de comunicación se determinará en base a dos factores el tipo de como el estilo de dirección que puede ser participativo, basado en una comunicación abierta y la confianza; y la estructura formal de la organización que permita establecer parámetros claros para que se dé la comunicación y permita que se fomente un buen desarrollo de espacios formales como informales para que se den de manera correcta.

II. Comunicación externa:

La comunicación externa es aquella dirigida a los diferentes públicos externos de la organización, con el objetivo de a

mantener sus relaciones, y de igual modo proyectar una imagen favorable que permita promover sus servicios o productos.

“Es crear una imagen favorable hacia la empresa entre sus propios productos, empleados, accionistas y el público en general” (Castañeda, 2003, p. 79). Esta comunicación debe ser permanente con el público “creando una actitud positiva del consumidor y una buena predisposición hacia la empresa” (Castañeda, 2003, p. 79).

Todas las relaciones externas son las que posibilitan romper las barreras en el entorno de las organizaciones, refuerzan el prestigio de productos y servicios por eso estas relaciones deben ser:

- De carácter humano, requieren contacto directo, personalizado y periódico.
- De carácter cordial, considerando la periodicidad y la interdependencia.
- De carácter profesional, cada área tiene conocimiento de sus logros y que compartir con la organización.
- De carácter permanente, constante la información debe ser continua y clara.

3.2.1.4. Niveles de comunicación Organizacional

Dentro de una organización existen niveles en la que la información va trasladándose, llegando a cada miembro. Cada nivel representa una función y un elemento importante para que la comunicación fluya según la metodología de la entidad. Existen tres niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal.

I. Comunicación descendente:

Es aquella en que la información se transmite desde los niveles superiores hacia los inferiores, es decir desde los superiores a sus subordinados. Este es la comunicación más básica y común en todas las organizaciones en la que los superiores tienen el rol de emisor y los subordinados o colaboradores como receptores de información.

Su principal misión es transmitir instrucciones y órdenes para el desarrollo de actividades y el alcance de los objetivos que debe cumplir cada miembro. Podemos decir que esta es una herramienta de gestión para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas y procesos de la organización.

“Los estudios de comunicación descendente responden a la pregunta ¿hasta qué punto los mensajes descendentes obtienen los tipos de respuesta deseados por el directivo que envía el mensaje? Las comunicaciones descendentes marcan el ritmo y establecen el medio ambiente necesario para que las comunicaciones ascendentes sean eficaces.” (Goldhaber, 1984, p 131).

Los mensajes emitidos son de naturaleza clara, verás, conciso ya que debe contar con la información necesaria y útil para los que están dirigidos. Katz y Kahn citados por Goldhaber (1984) y Valdés (2003) identifican los tipos de mensajes que se emiten con mayor frecuencia que son los siguientes:

- Instrucciones laborales, de como realizarse tareas específicas generando el desempeño esperado.
- Exposición razonada de las actividades, la explicación del propósito de cada tarea y como estas se relacionan con otras y llevan al cumplimiento de sus objetivos establecidos.
- Procedimientos y prácticas que tiene el fin de formalizar los diversos procedimientos, políticas, entre otros de la organización.

- Retroalimentación, información relacionada a su desempeño y como potenciar su crecimiento.
- Adoctrinamiento de objetivos, mensajes cuyo objetivo es transmitir la cultura organizacional, los objetivos, así como la misión y visión de la entidad.

Podemos establecer de la siguiente manera los objetivos de la comunicación descendente fortalecer la cultura organizacional, mantener informados a todos los colaboradores con aspectos necesarios para su desempeño y reducir los rumores organizacionales.

Las formas de comunicación descendente pueden ser no solo a través de una comunicación verbalmente explícita oralmente como lo son a través de reuniones, entrevistas, charlas o videos, sino también, se transmite de forma tangible, como lo que son periódicos murales, boletines, carteleras, manuales, folletos, procedimientos o políticas, medios que buscan asegurarse ser perennes a través del tiempo.

La comunicación descendente puede presentar las siguientes barreras o debilidades en su flujo:

- a) La saturación de canales que puedan sobrecargar de información y puedan hacer confuso el mensaje inicial por ende genera frustración y limitaciones en el cumplimiento de las actividades.
- b) Los mensajes pueden ser ambiguos, ya que es la comunicación más común puede producirse con prisa.
- c) Generar una comunicación en cadena que no pueda garantizar que se dé una retroalimentación.

II. Comunicación ascendente:

Es aquella comunicación que se da desde los subordinados a sus

superiores, es la que fluye hacia arriba, que nace en la base de los colaboradores extendiéndose por los diferentes canales hacia los más altos niveles.

“Aquellos mensajes que fluyen de empleados hasta los superiores, normalmente con el propósito de formular preguntas, proporcionar retroalimentación y hacer sugerencias” (Goldhaber, 1984, p. 134).

Según Martínez y Noskit en 1988, podemos considerar este como un termómetro de lo que está pasando con los trabajadores, con este se puede considerar un diagnóstico de cómo se perciben los mensajes emitidos y así pronosticar posibles sucesos y poder abarcarlos de mejor manera.

Podemos valorar la comunicación ascendente de la siguiente forma dado a su importancia que es:

- a) Es un indicador de rentabilidad del ambiente corporativo.
- b) Facilita la asimilación de decisiones tomadas y que sientan parte de este proceso.
- c) Proporciona una retroalimentación constante de los canales de comunicación vigentes.
- d) Anima a la innovación y contribución de ideas.
- e) Permite elaborar un diagnóstico de posibles interpretaciones erróneas.

Las principales funciones de la comunicación ascendente son:

- Proporcionar a los directivos una retroalimentación acerca asuntos y problemáticas actuales de la organización.
- Ser fuente primaria de retorno de información que permita determinar la efectividad de su comunicación.
- Aliviar diversos conflictos y tensiones que puedan existir entre los miembros.
- Estimular la participación de los miembros en la cultura organizacional.
- Generar compromiso e identidad con la cultura organizacional.

La comunicación ascendente hace uso de diversas las herramientas de comunicación como lo que son: reuniones periódicas, entrevistas, grupos focales, teléfonos de servicios, sistemas de sugerencias (buzones), realizando encuestas de manera continua, estas herramientas estimulan un proceso de comunicación continuo con constante retroalimentación de igual forma impactando en el clima que hay dentro de la organización. La comunicación ascendente puede presentar las siguientes barreras o debilidades en su flujo:

- a) Escucha activa deficiente con poca receptividad de los superiores, una estructura institucional muy rígida o sin un hábito de escucha.
- b) El estancamiento de información en alguno de los niveles del organigrama que permita que no llegue a los superiores, lo cual puede generar retraso en la toma de decisiones para aliviar problemáticas existentes.
- c) Sugestión o prejuicios rígidos que generen poca receptividad de los colaboradores, sobre no sentirse escuchados, de no expresarse con libertad por temor a represalias.
- d) Cuando el entorno laboral es tenso y conflictivo o no hay un organigrama plenamente definido.
- e) Canales de comunicación insuficientes que pueden congestionarse con facilidad retrasando la llegada de información.

III. Comunicación horizontal:

Este tipo de comunicación se produce entre los miembros del de un mismo nivel o rango que pueden estar en una misma área o diferentes. “La comunicación horizontal consiste en el intercambio lateral de mensajes entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización”. (Goldhaber, 1984, p. 137).

Esta se caracteriza por ser directa y aquella que va a permitir la formación de grupos. “Entonces, para lograr las metas y objetivos propuestos, se requiere cierta convivencia por lo que debe preverse una buena comunicación, integración y coordinación entre ellos”. (Martínez y Nosnik, 1988, p. 56).

Es decir, todo mensaje o información de naturaleza horizontal tiene un fin de coordinación ya que para garantizar la eficacia de los tareas diarios, es imprescindible que existan relaciones interpersonales, ágiles y complejas, de cooperación entre sus miembros, basados en la confianza y una comunicación eficaz. De esta manera la comunicación horizontal permite que se generen de manera formal funcionales, limitadas al cumplimiento de los objetivos específicos, al desarrollo de sus actividades, resolución de problemas o la toma de decisiones que sean de carácter laboral para el cumplimiento de un proyecto o meta.; por otro lado, también existen de manera informal que son grupos creados en base a intereses en común o la amistad.

La comunicación horizontal tiene los siguientes objetivos que es facilitar el intercambio de información intrapersonal, así como entre áreas, incrementar la sinergia interna, agilizar los procesos de gestión, formar equipos multidisciplinarios, potenciar la participación de los miembros en proyectos, proveer canales de coordinación y de solución de conflictos.

Las funciones de la comunicación horizontal son:

- Ser un conducto que facilite la coordinación de actividades y establecer relaciones eficaces.
- Brindar un medio para compartir información significativa y relevante entre los miembros.
- Ser un canal de resolución de problemas y conflictos.
- Reducir falsos rumores y mal entendidos que puedan estar presentes en su entorno.

Podemos considerar las a como herramientas para poder cumplir las funciones a las reuniones interdepartamentales, encuentros y eventos de diálogo, comunicados internos en intercambio como

notas, grupos corporativos, espacios de promoción de actividades grupales entre otras.

Finalmente consideramos las siguientes las principales barreras o debilidades de la comunicación horizontal:

- a) El desinterés de los miembros.
- b) Canales de comunicación ausentes.
- c) No se reconoce la comunicación horizontal útil y necesaria.

3.2.2. La Motivación laboral:

La motivación laboral la podemos definir como un proceso que busca impulsar al trabajador a realizar las conductas necesarias para su adecuado desempeño laboral que al mismo tiempo desean satisfacer aquellas necesidades, expectativas o intereses.

Según Pairó & Prieto (2002), la motivación es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta. Gran parte de la actividad laboral está “motivada”.

A lo largo de la historia han definido la motivación como el impulso que tiene el ser humano de buscar el placer y evitar el dolor, esta ha ido evolucionando, buscando el porqué del comportamiento y cuál era el impulso que llevaba a que se dé, desde Epicuro hasta Aristóteles, revelan la presencia de sentimientos relacionados con el comportamiento.

Chiavenato en el 2000 considera a la motivación como un elemento que se relaciona con la conducta humana, la cual es una relación basada en el comportamiento que es originado por diversos factores internos y externos, donde el deseo y las necesidades generan el impulso, la energía necesaria que incentiva a cada individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo.

En tanto Gonzales aporta una definición sobre la motivación como un conjunto de procesos psíquicos que está vinculada con estímulos externos que genera una influencia en la personalidad dando como resultado satisfacción o insatisfacción.

Dentro de este contexto las organizaciones consideran una mirada a factor humano y la motivación de este como influye en sus procesos internos, el poder pronosticar el comportamiento individual como grupal, para poder orientar al correcto desempeño cumpliendo metas, objetivos y que contribuyan de forma activa a la misión de la organización.

Se considera la siguiente formula es fundamental para el desempeño la suma de la capacidad (C), más el entorno (E) y la motivación (M) expresa la perspectiva del desempeño.

Lo podemos traducir de la siguiente manera para que los miembros alcancen un nivel satisfactorio de desempeño el colaborador debe desear hacer bien su trabajo es decir debe estar motivado, para así hacerlo de forma eficaz siendo capaz y contar con los diversos recursos y materiales para poder realizarlo adecuadamente.

Actualmente la definición de la motivación en el ámbito laboral la podemos considerar como el proceso que va a dinamizar, orientar y guiar y mantener el comportamiento de los colaboradores hacia el objetivo esperado.

3.2.2.1. Teorías principales de la motivación

I. Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow en el año 1964, desde su teoría de la motivación humana desde una vista intrínseca al individuo, jerarquizando estas necesidades en dos categorías, necesidades primarias; en la que están el primer nivel con las necesidades fisiológicas como lo son alimentación, sueño y reposo, entre otros, en el segundo nivel están las necesidades de seguridad en la que la persona busca protegerse contra la amenaza o el peligro; estas necesidades básicas busca el garantizar la supervivencia y seguridad del individuo.

En el otro nivel de categoría necesidades secundarias existen 3 niveles el primer nivel: necesidades sociales se encuentran relacionadas a la socialización a la forma de interactuar del individuo con su entorno y la sociedad en este proceso se involucran el afecto, aceptación, la amistad o amor; en el segundo nivel se encuentran las necesidades de autoestima, con un enfoque de valoración del individuo hacia sí mismo. Por último, en el tercer nivel están las necesidades de autorrealización en la que el individuo busca llegar a su máximo potencial y a superarse.

II. Teorías de los dos factores Herzberg

Chiavenato en el 2000 la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo.

El factor Higiénico, está compuesto por las condiciones físicas y ambientales de trabajo, lo que rodea al individuo y también en este factor está considerado lo que es el salario, beneficios sociales, políticas de la organización, clima de las relaciones laborales, tipo de supervisión. Dentro de este punto están consideradas las oportunidades existentes, el clima laboral y los diversos programas o procedimientos que realiza la organización para motivar a sus trabajadores proveyendo satisfacción psicológica a cada uno de ellos. Este primer factor tiene como objetivo prevenir la insatisfacción cuidando del medio de amenazas potenciales, si el entorno es idóneo invita a la satisfacción, su influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera duradera y sustancial, pero estos en circunstancias precarias llevan a la insatisfacción.

El factor motivacional está relacionado con las actividades inherentes a su puesto de trabajo como un logro laboral, la responsabilidad, ascensos, reconocimientos los cuales satisfacen en el tiempo y aumentan la productividad. Estos factores son los que son duraderos y son los que impulsan a la satisfacción.

III. Teoría de McClelland

McClelland (1961), clasificó la teoría basada en tres tipos necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación, centrándose en aquellas necesidades que surgían de la relación con los otros.

Establece que la necesidad insatisfecha puede llevar a una tensión que promueve unos impulsos en el interior del individuo. La motivación por el logro, en la que el individuo busca y desea crecer y desarrollarse, perdura el ideal de hacer las cosas mejor, alcanzar lo que llamamos el éxito evitando caer en el fracaso.

La motivación por la afiliación busca relacionarse con las personas en la sociedad, busca mantener relaciones de amistad y de afecto con sus pares.

La motivación por poder basada en la necesidad de poder ejercer influencia en las personas y mantener un control sobre las situaciones.

3.2.2.2. Tipos de motivación

a) Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca es aquella que proviene del interior del individuo, no depende del exterior y lo lleva a cabo según se genere su necesidad. Podemos decir que esta motivación se basa en una serie de necesidades psicológicas que son responsables del inicio y persistencia de una conducta ante la ausencia de una motivación extrínseca (externa). Este tipo de motivación se caracterizan por ser impulsores del desarrollo del individuo, en la búsqueda de querer superar los diversos retos del entorno.

Para Reeve (1994), la motivación intrínseca indica el grado de interés de un individuo, ya que este puede realizar una actividad solo para satisfacer sus necesidades personales.

Con el estímulo de estos factores se convierte en un punto influyente

para alcanzar un mayor desempeño, el enriquecimiento del trabajo a través una eficaz gestión de los recursos humanos son impulsores de que cada individuo pueda hacer uso de su propio potencial y desarrollarse de manera constante.

b) Motivación extrínseca

La motivación extrínseca proviene de factores externos que pueden ser personas o el ambiente, depende de que el exterior cumpla con ciertas condiciones que puedan motivar al individuo a cumplir con las actividades. En este tipo de motivación existen tres conceptos fundamentales:

- Una recompensa, lo podemos concebir como un objeto tentador y atractivo que se da al cumplir con una conducta y que permite que las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar.
- Un castigo, es un objeto o condición ambiental no tentador ni atractivo al individuo que se da al propiciarse al dar una conducta la cual busca que la conducta tenga menos probabilidades de darse.

Un incentivo, es aquel elemento ambiental que puede tanto atraer como repeler a que el individuo realice o no realice una conducta.

Según Ryan y Deci (2000), explica cuatro tipos de motivación extrínseca, explicados en su investigación sobre la teoría de Autodeterminación en la que esta motivación puede variar la autonomía relativa.

- Regulación externa, es considerada en base al actuar o realizar alguna actividad con el objetivo de conseguir una recompensa
- Regulación internalizada, en esta la persona va a actuar de una forma medida para evitar el sentimiento de culpa o evitar el aumento del ego.

- Regulación identificada, el actuar parte del sentido de identificación el valor o el significado de la conducta, comprende el significado de su comportamiento y el impacto de esta.
- Regulación integrada, la persona realiza una actividad sin un control de ninguna parte, es capaz de evaluar el valor y el contenido de una actividad.

El desarrollo de estos factores es de suma importancia ya que aumenta la percepción del trabajador sobre el papel que desempeña en su entorno laboral. (García Santillán, 2008).

Podemos decir que la motivación extrínseca son aquellas retribuciones externas a lo que ya es el trabajo en sí, se ve y da una mirada en que el trabajo no es un fin en si misma sino el medio para alcanzar un fin y satisfacer nuestras necesidades.

3.3. Identificación de las Variables

3.3.1. V.I. Comunicación Organizacional

La comunicación es un procedimiento por el cual los integrantes de una empresa u organización perciben u obtienen información respecto a su centro empleador y las de las diversas actualizaciones que se pueden propiciar dentro de ella.

La comunicación efectiva presenta niveles:

Comunicación Descendente: es el nivel más conocido u empleado de la comunicación en las organizaciones. Esta se caracteriza por ser jerárquica y como especifica de forma descendente, de los puntos de nivel más altos directivas, gerencias hacia los diversos colaboradores de todos los niveles. Comúnmente tiene el objetivo de informar acerca de instrucciones, objetivos o políticas, lineamientos entre otros.

Comunicación Ascendente: desde un orden jerárquico, es el tipo de

comunicación que parte de los niveles más bajos para hacer llegar su mensaje hacia los niveles más altos como jefaturas y directivos de la empresa u organización. Su objetivo de esta es permitir generar una retroalimentación de lo brindado a través de la comunicación descendente.

Comunicación Horizontal: se considera el nivel de comunicación que se da comúnmente entre pares, compañeros o colegas de una misma u otra área de la empresa a la que pertenecen. El objetivo de esta permitir la colaboración y el trabajo en equipo.

3.3.2. V.D. Motivación laboral

La motivación laboral es el conjunto de fuerzas y factores que influyen y determinan en cada individuo el desarrollo de una actitud o conducta relacionadas con su trabajo. Existen dos tipos de motivación extrínseca e intrínseca.

Motivación extrínseca:

Proceso de motivación parte o proviene de factores externos o terceros, que se enfoca en conseguir que el trabajador logre cubrir sus necesidades primordiales.

Motivación intrínseca:

Proceso de motivación que impulsa a la realización de actividades, que nacen a partir de la persona, del trabajador para impulsarse en el desarrollo de sus actividades.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

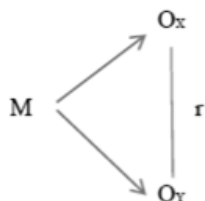
La investigación es de tipo aplicada, cuantitativo, dado que pretende generar conocimientos recientes que puedan contribuir a la sociedad y de enfoque cuantitativo dado que presente demostrar a través de la recolección de datos observables y cuantificables.

De nivel descriptivo correlacional pretende identificar y descubrir las propiedades importantes del fenómeno.

Cuyo propósito es la medición del grado de relación que existe entre dos variables o conceptos (Hernández, 2014).

4.2. Diseño de Investigación

Según su diseño es no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional, dado de que la presente investigación no pretende la manipulación de las variables de estudio y transversal ya que se realizará el proceso de recolección de datos se llevará a cabo en un momento y situación específica.



Esquema de la relación de las variables:

M : Muestra

Ox : Variable de estudio x (Comunicación efectiva)

Oy : Variable de estudio y (Motivación laboral)

r : Coeficiente de relación

4.3. Operacionalización de las Variables:

4.3.1. Operacionalización de las Variable Comunicación Organizacional

| OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1 | | | | | | | | |
|---|------------------|---|--|--------------------------|--|--------------------|-------------|---|
| TÍTULO: Comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica Ica, 2021 | | | | | | | | |
| VARIABLE | TIPO DE VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ITEMS | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
| Comunicación Organizacional | Cuantitativa | La comunicación es un procedimiento por el cual los integrantes de una empresa u organización perciben u obtienen información respecto a su centro empleador y las de las diversas actualizaciones que se pueden propiciar dentro de ella | Niveles de comunicación que se desarrolla en una organización. | Comunicación Ascendente | Apertura Confianza Respeto Honestidad | 1, 2, 3, 4, 5 | 5 - 25 | <ul style="list-style-type: none"> • Baja: 5 - 14 • Media: 15 - 19 • Alta: 20 - 25 |
| | | | | Comunicación Descendente | Información oportuna Participación del equipo | 6, 7, 8, 9, 10 | 5 - 25 | <ul style="list-style-type: none"> • Baja: 5 - 14 • Media: 15 - 19 • Alta: 20 - 25 |
| | | | | Comunicación horizontal | Confianza Respeto Honestidad | 11, 12, 13, 14, 15 | 5 - 25 | <ul style="list-style-type: none"> • Baja: 5 - 14 • Media: 15 - 19 • Alta: 20 - 25 |

4.3.1. Operacionalización de las Variable Motivación Laboral

| OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 | | | | | | | | |
|---|------------------|---|--|-----------------------|---|---|-------------|--|
| TÍTULO: Comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa Eléctrica Ica, 2021 | | | | | | | | |
| VARIABLE | TIPO DE VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ITEMS | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
| Motivación Laboral | Cuantitativa | Conjunto de fuerzas y factores que influyen y determinan en cada individuo el desarrollo de una actitud o conducta relacionadas con su trabajo. | Tipos de motivación que permiten identificar las características determinantes de la motivación laboral. | Motivación Intrínseca | Transparencia Seguridad laboral Calidad de trabajo Expresión de Ideas Aprendizaje | 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 | 11 - 55 | <ul style="list-style-type: none"> • Baja: 38 – 42 • Medio: 43 – 48 • Alto: 49 – 53 |
| | | | | Motivación Extrínseca | Salario Beneficio Social Reconocimiento Capacitación Ambiente laboral | 12, ,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 | 14 - 70 | <ul style="list-style-type: none"> • Bajo: 32 – 42 • Medio: 43 – 53 • Alto: 54 - 63 |

4.4. Hipótesis

4.4.1. Hipótesis General:

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

4.4.2. Hipótesis Específica:

Hi. E.1

Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Hi. E.2

Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Hi. E.3

Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Hi. E.4

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la motivación extrínseca en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Hi. E.5

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la motivación intrínseca en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

4.5. Población Muestra

Población: el presente estudio tomara en cuenta a todos los trabajadores del área de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

N = 315

Muestra: la presente investigación tendrá un muestreo no probabilístico censal, se tendrá al 100% de trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica, Ica.

N = 100

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

4.6.1. Técnica:

Para la presente investigación se hará uso de la encuesta como técnica, donde a través de una estructura de preguntas tipo Likert permitirá a la muestra responder las interrogantes, según las indicaciones previas.

4.6.2. Instrumento:

Para el proceso de recolección de datos, se hará uso de los siguientes dos instrumentos de Encuesta de Comunicación efectiva que tiene como autores las tesis Rosa Carmen Alipázaga y Carmen Quequejana, adaptada de la escala de clima de Comunicación de Smidts. Esta es una escala Likert de 15 preguntas cuyas alternativas varían del 1 al 5, estas están evaluando la comunicación efectiva y sus 3 niveles; ascendente, descendente y horizontal, cada una con 5 preguntas respectivamente. De forma total se considera 15 el puntaje de valoración más bajo y 75 la puntuación más elevada.

En el caso de la medición de la motivación laboral se hará uso de la Encuesta de Olga Concepción Zelada Portillo, adaptado por la tesis Carmen Quispe Vargas (2016). La presente encuesta cuenta con una estructura de 25 preguntas, las cuales evalúan la motivación laboral de forma general y también en sus dos tipos, 11 preguntas para dimensión de motivación intrínseca y 14 de la dimensión de motivación extrínseca. Su valoración será a través de una escala tipo likert valorando de la siguiente manera Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

4.7. Recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se hizo uso del aplicativo de Microsoft forms corporativo, el cual al finalizar la aplicación de la prueba permitió consolidar los resultados a través de un Excel. Esta se aplicó por los medios de comunicación interna de la empresa como lo son correos y grupos de comunicación de whatsapp para que puedan ser respondidos por los equipos de trabajo que les otorga la empresa.

4.8. Técnica de Análisis e interpretación de datos

Para el análisis de datos, así como la interpretación se hizo uso de la estadística descriptiva, que según los autores Rendón, Villasis y Miranda (2016), permite brindar una evidencia objetiva y con cifras cuantificables que permiten al investigador poder aceptar o rechazar las hipótesis establecidas. En el procesamiento de datos y generación de tablas como gráficos estadísticos, se hizo a través del programa de IBM SPSS Statistics 21 haciendo uso de la estadística descriptiva a través de tablas de

frecuencia, gráficos y tablas de correlación, así como gráficos de barra de acuerdo con las variables y dimensiones.

De igual modos se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Sminov, ya que la muestra de la investigación es superior a cincuenta sujetos. Esta determinó que es no paramétrica determinando el uso del de coeficiente estadístico de Rho de Spearman para medir el grado de correlación entre las dos variables considerando la siguiente escala:

| Escala de calificación | Interpretación |
|------------------------|----------------------|
| De - 0.91 a -1 | Correlación muy alta |
| De -0.71 a -0.90 | Correlación alta |
| De -0.41 a -0.70 | Correlación moderada |
| De -0.21 a -0.40 | Correlación baja |
| De 0 a -0.20 | Correlación nula |
| De 0.21 a 0.40 | Correlación baja |
| De 0.41 a 0.70 | Correlación moderada |
| De 0.71 a 0.90 | Correlación alta |
| De 0.91 a 1 | Correlación muy alta |

Nota: Tomado de *Metodología de la investigación*, por Bizquerra, 2004. Madrid: Trilla, p. 212

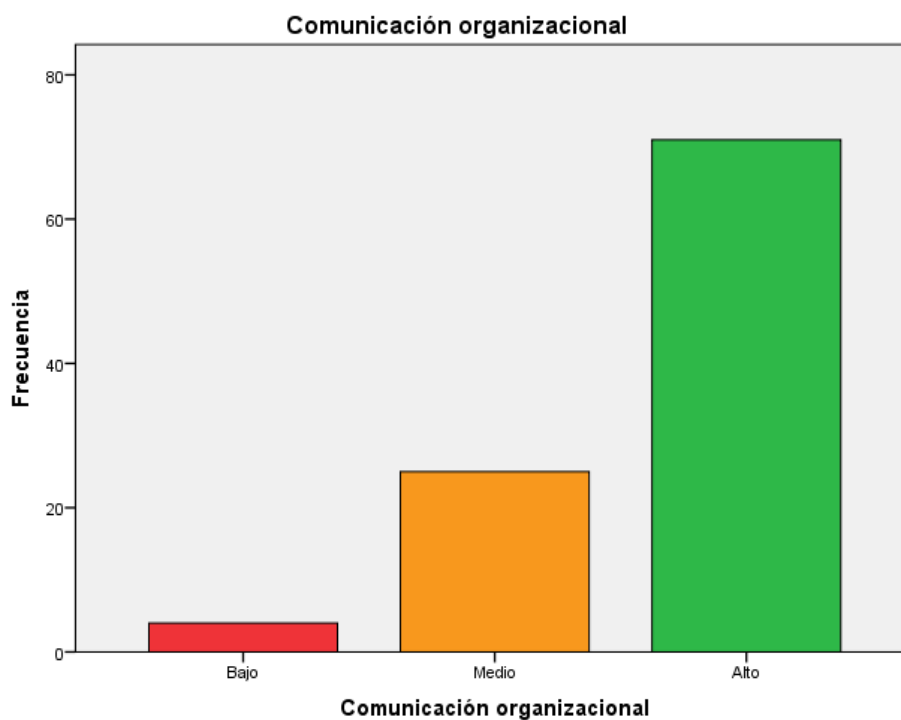
V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados – Descriptivos

Tabla 1 - Distribución de frecuencias y porcentaje para la variable Comunicación Organizacional.

| Comunicación organizacional | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Bajo | 4 | 4,0 | 4,0 |
| | Medio | 25 | 25,0 | 29,0 |
| | Alto | 71 | 71,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 1- Niveles de Comunicación Organizacional

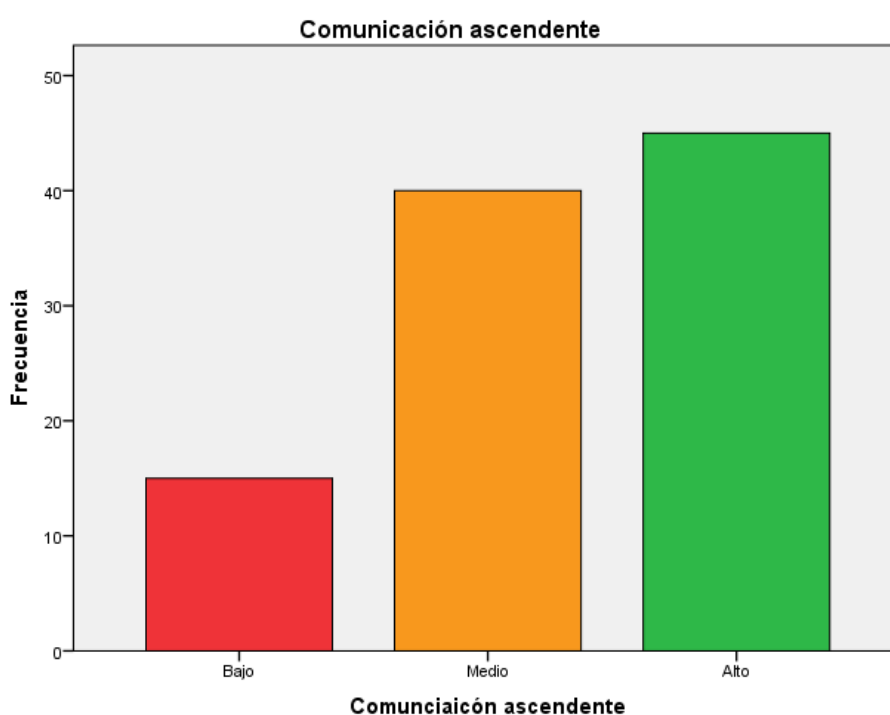


Según la tabla 1 y gráfico 1 se observa que de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 71% expresa que la comunicación organizacional es alta, un 25% indica que la comunicación organizacional está en un nivel medio y un 4% indica que la comunicación organizacional está en un nivel bajo.

Tabla 2- Distribución de frecuencias y porcentaje para la dimensión Comunicación ascendente

| Comunicación ascendente | | | | |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Bajo | 15 | 15,0 | 15,0 |
| | Medio | 40 | 40,0 | 55,0 |
| | Alto | 45 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 2 - Niveles de comunicación ascendente

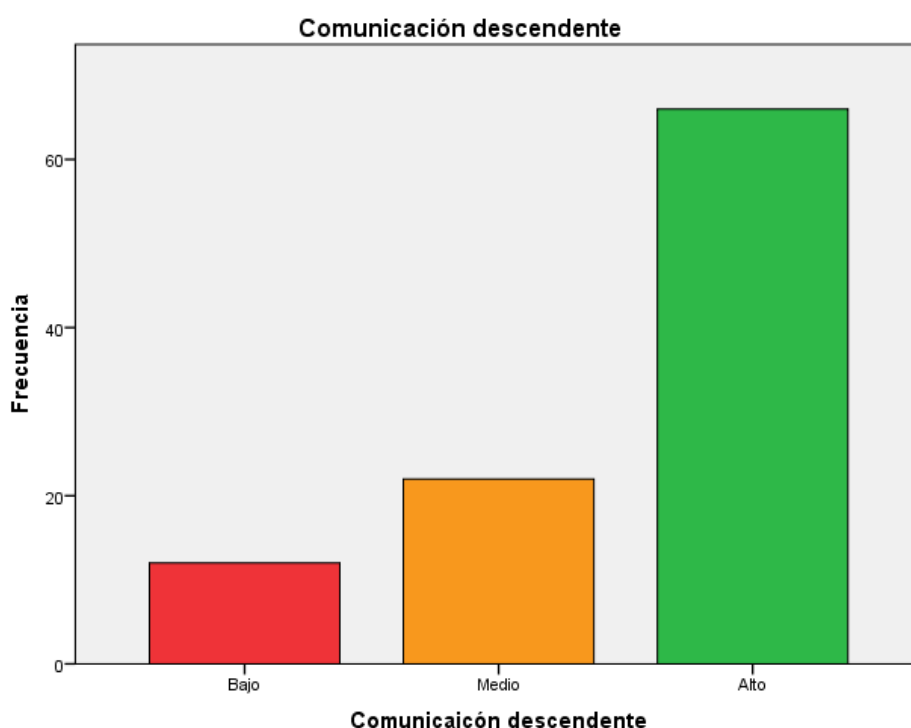


Según la tabla 2 y gráficos 2 se observa que de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 45% expresa que la comunicación ascendente está en un nivel alto, un 40% indica que la comunicación ascendente está en un nivel medio y un 15% indica que la comunicación organizacional ascendente está en un nivel bajo.

Tabla 3- Distribución de frecuencias y porcentaje para la dimensión Comunicación descendente.

| Comunicación descendente | | | | |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Bajo | 12 | 12,0 | 12,0 |
| | Medio | 22 | 22,0 | 34,0 |
| | Alto | 66 | 66,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 3 - Niveles de comunicación descendente.

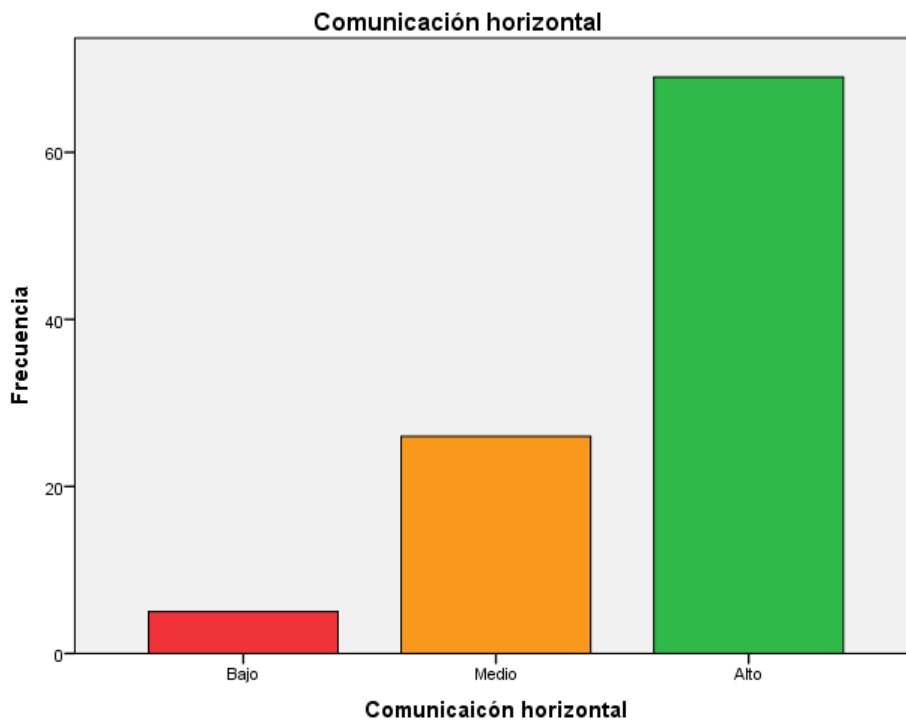


Según la tabla 3 y gráficos 3 se observa que de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 66% expresa que la comunicación descendente está en un nivel alto, un 22% indica que la comunicación descendente está en un nivel medio y un 12% indica que la comunicación organizacional descendente está en un nivel bajo.

Tabla 4 - Distribución de frecuencias y porcentaje para la dimensión Comunicación horizontal

| Comunicación horizontal | | | | |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Bajo | 5 | 5,0 | 5,0 |
| | Medio | 26 | 26,0 | 31,0 |
| | Alto | 69 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 4 - Niveles de comunicación horizontal.

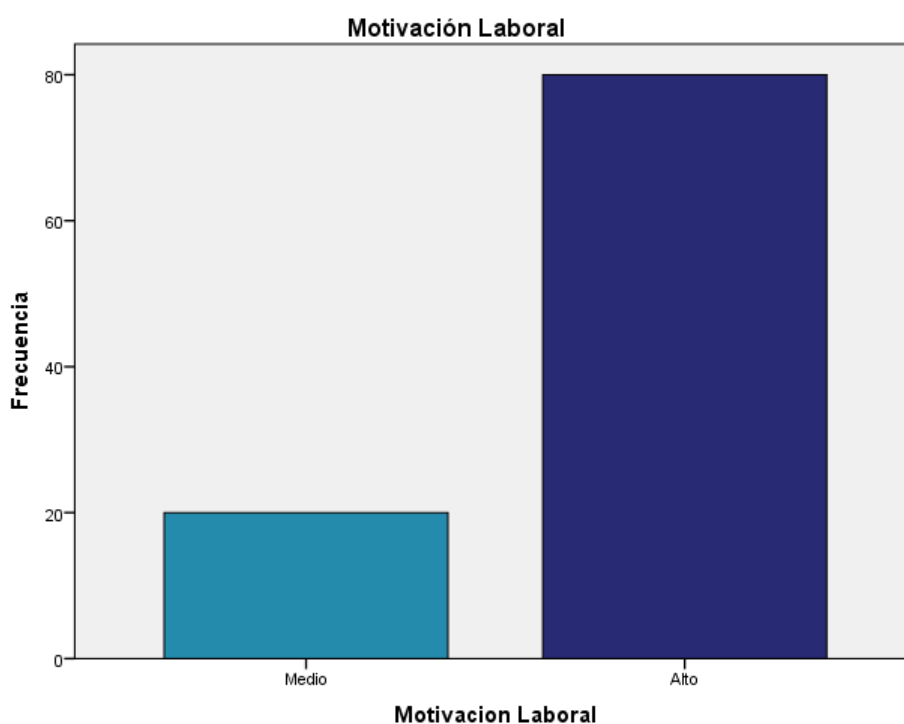


Según la tabla 4 y gráfico 4, se observa que, de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 69% expresa que la comunicación horizontal está en un nivel alto, un 26% indica que la comunicación horizontal está en un nivel medio y un 5% indica que la comunicación organizacional horizontal está en un nivel bajo.

Tabla 5 - Distribución de frecuencias y porcentaje para la variable Motivación Laboral.

| Motivación Laboral | | | | | |
|--------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Medio | 20 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Alto | 80 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 5 - Niveles de motivación laboral

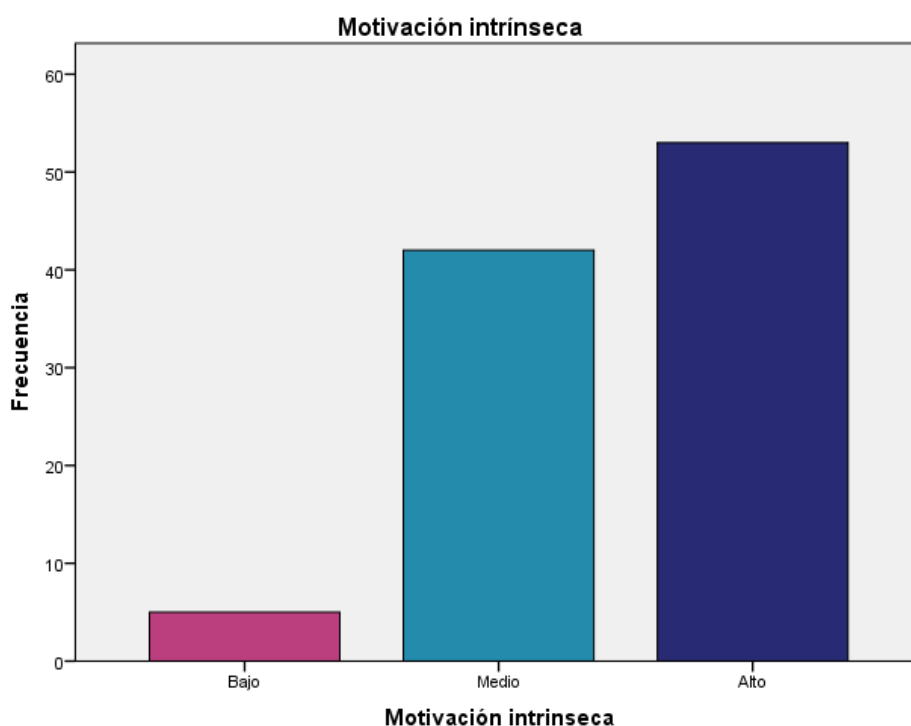


Según la tabla 5 y figura 5 se observa que, de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 80% presentan una motivación laboral alta, en tanto un 20% presenta motivación laboral en un nivel medio y un 0% en motivación baja.

Tabla 6- Distribución de frecuencias y porcentaje para la dimensión motivación intrínseca

| Motivación intrínseca | | | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|-------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| Válidos | Bajo | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Medio | 42 | 42,0 | 42,0 | 47,0 |
| | Alto | 53 | 53,0 | 53,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 6 - Niveles de motivación intrínseca.

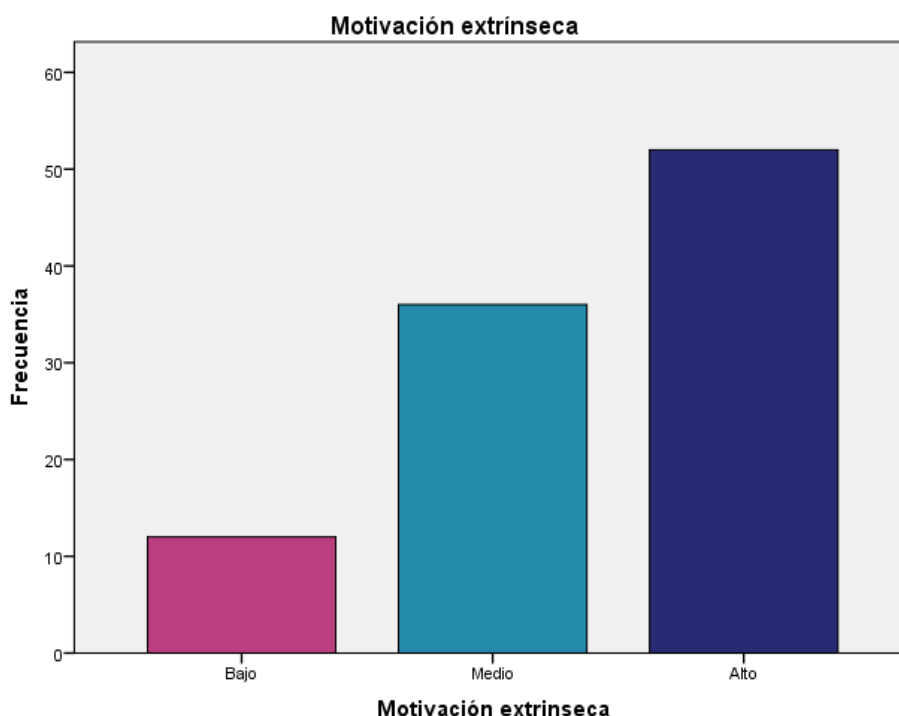


Según la tabla 6 y gráfico 6 se observa que de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 53% presentan una motivación laboral intrínseca alta, un 42% presenta motivación intrínseca en un nivel medio y un 5% en motivación intrínseca baja.

Tabla 7 - Distribución de frecuencias y porcentaje para la dimensión motivación extrínseca.

| Motivación extrínseca | | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Bajo | 12 | 12,0 | 12,0 |
| | Medio | 36 | 36,0 | 48,0 |
| | Alto | 52 | 52,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 7- Niveles de motivación extrínseca.



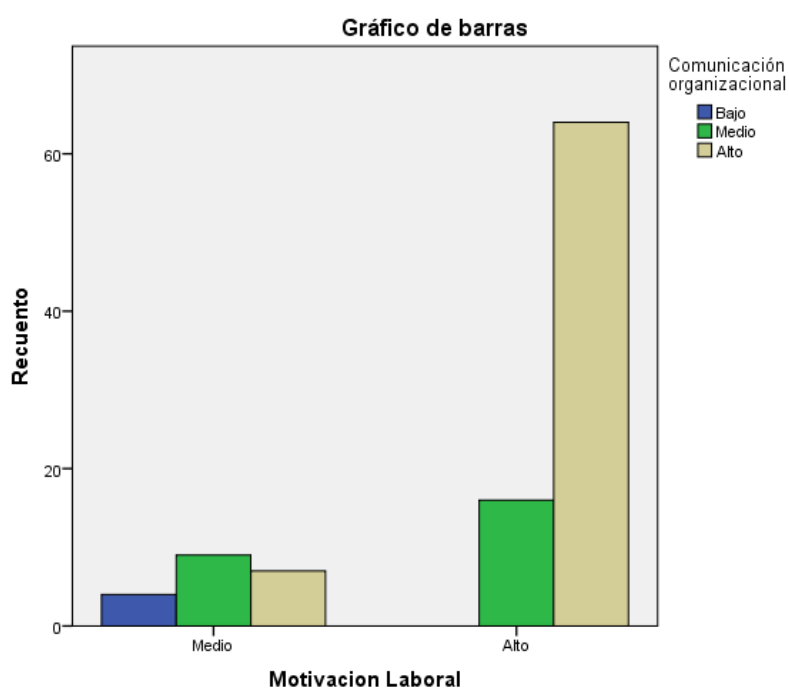
Según la tabla 7 y gráfico 7 se observa que de una muestra de 100 trabajadores del área operativa de Ica de la empresa Eléctrica del 2021, que representan el 100% de la muestra, el 52% presentan una motivación laboral extrínseca alta, un 36% presenta motivación extrínseca en un nivel medio y un 12% en motivación extrínseca baja.

5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas

Tabla 8 - Niveles de motivación de motivación laboral y comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de c lca, 2021

| | | | Comunicación organizacional | | | Total |
|--------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación Laboral | Medio | Recuento | 4 | 9 | 7 | 20 |
| | | % del total | 4,0% | 9,0% | 7,0% | 20,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 16 | 64 | 80 |
| | | % del total | 0,0% | 16,0% | 64,0% | 80,0% |
| Total | Recuento | 4 | 25 | 71 | 100 | |
| | % del total | 4,0% | 25,0% | 71,0% | 100,0% | |

Gráfico 8 - Niveles de comunicación organizacional y motivación laboral

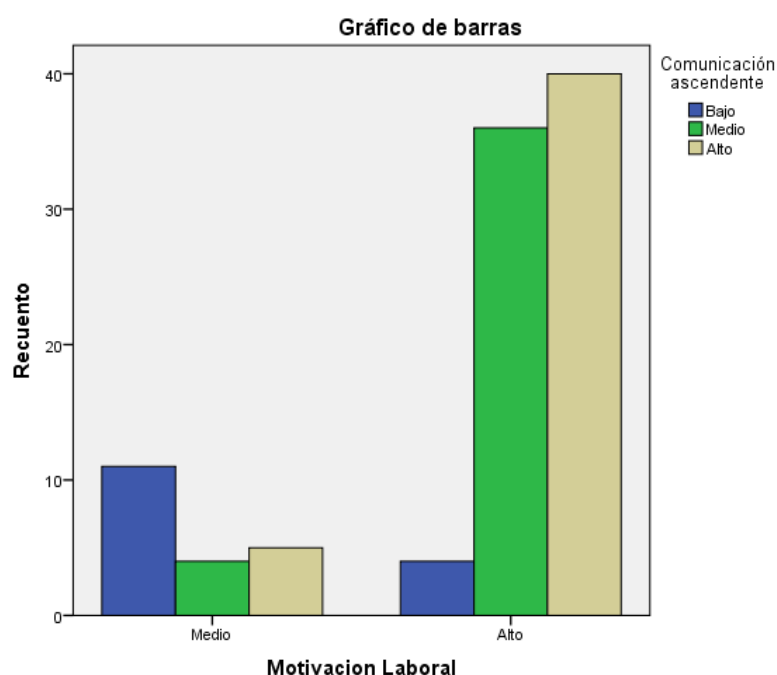


En la tabla 8 y gráfico 8, indica que el 80% de encuestados presenta una motivación laboral alta debido a que un 64% considera que el nivel de comunicación organizacional está en nivel medio y otro 90.1% considera que se debe a un nivel de comunicación media. Por otro lado, un 20% presenta motivación a nivel medio debido a que un 7% considera que se debe a un nivel de comunicación alto, un 9% en nivel de comunicación organizacional medio y un 4% en un nivel bajo.

Tabla 9 - Niveles de motivación de motivación laboral y comunicación ascendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación ascendente | | | Total |
|--------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación Laboral | Medio | Recuento | 11 | 4 | 5 | 20 |
| | | % del total | 11,0% | 4,0% | 5,0% | 20,0% |
| | Alto | Recuento | 4 | 36 | 40 | 80 |
| | | % del total | 4,0% | 36,0% | 40,0% | 80,0% |
| Total | Recuento | 15 | 40 | 45 | 100 | |
| | % del total | 15,0% | 40,0% | 45,0% | 100,0% | |

Gráfico 9 - Niveles de motivación laboral y comunicación ascendente.



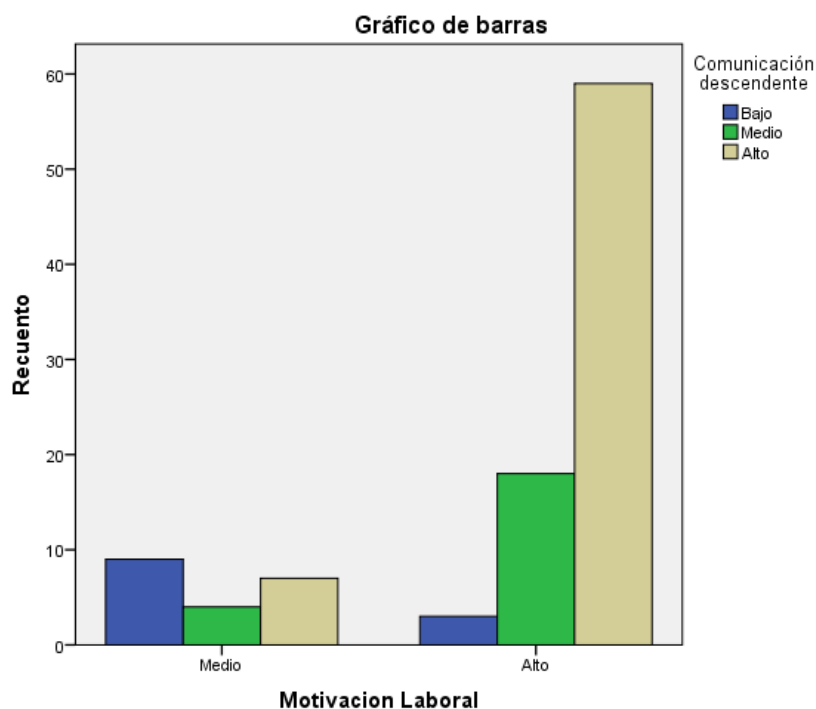
En la tabla 8 y gráfico 8, indica que el 80% de encuestados presenta una motivación laboral alta debido a que un 40% considera que el nivel de comunicación organizacional está en nivel alto, un 36% considera que se debe a un nivel de comunicación ascendente media y un 4% debido a un nivel de comunicación ascendente bajo. Por otro lado, un 20% presenta motivación a nivel medio debido a que un 5% considera que se debe a un nivel de

comunicación ascendente alto, un 4% en nivel de comunicación ascendente medio y un 11% en un nivel bajo.

Tabla 10 - Niveles de motivación de motivación laboral y comunicación descendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

| | | | Comunicación descendente | | | Total |
|--------------------|-------------|-------------|--------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación Laboral | Medio | Recuento | 9 | 4 | 7 | 20 |
| | | % del total | 9,0% | 4,0% | 7,0% | 20,0% |
| | Alto | Recuento | 3 | 18 | 59 | 80 |
| | | % del total | 3,0% | 18,0% | 59,0% | 80,0% |
| Total | Recuento | 12 | 22 | 66 | 100 | |
| | % del total | 12,0% | 22,0% | 66,0% | 100,0% | |

Gráfico 10 - Niveles de motivación laboral y comunicación descendente.



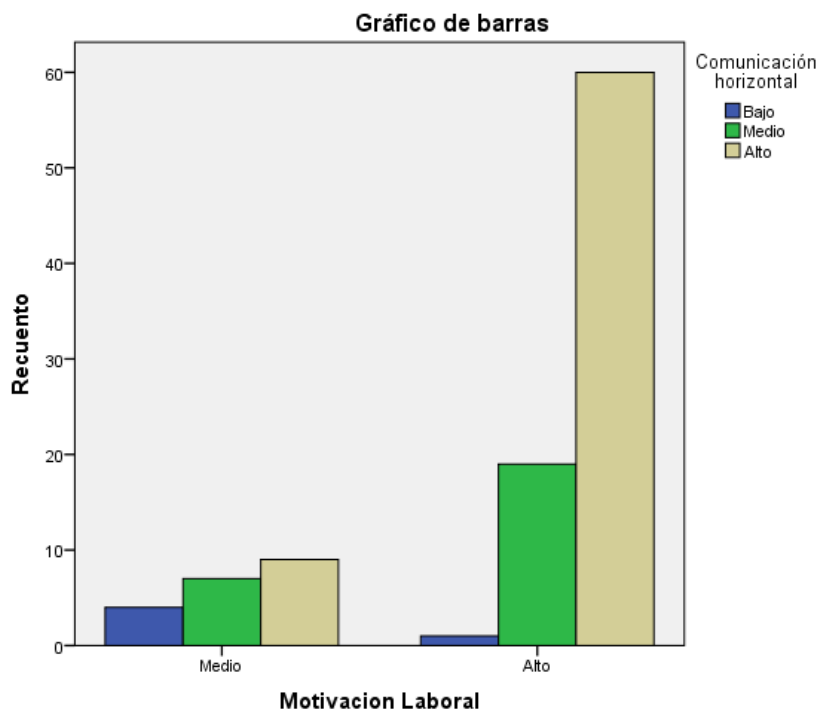
En la tabla 10 y gráfico 10, indica que el 80% de encuestados presenta una motivación laboral alta debido a que un 59% considera que el nivel de comunicación descendente está en nivel alto, un 18% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente media y un 3% debido a un nivel de comunicación descendente bajo. Por otro lado, un 20% presenta motivación a

nivel medio debido a que un 7% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente alto, un 4% en nivel de comunicación descendente medio y un 9% en un nivel bajo.

Tabla 11- Niveles de motivación de motivación laboral y comunicación horizontal en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación horizontal | | | Total |
|--------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación Laboral | Medio | Recuento | 4 | 7 | 9 | 20 |
| | | % del total | 4,0% | 7,0% | 9,0% | 20,0% |
| | Alto | Recuento | 1 | 19 | 60 | 80 |
| | | % del total | 1,0% | 19,0% | 60,0% | 80,0% |
| Total | Recuento | 5 | 26 | 69 | 100 | |
| | % del total | 5,0% | 26,0% | 69,0% | 100,0% | |

Gráfico 11- Niveles de motivación laboral y comunicación horizontal.



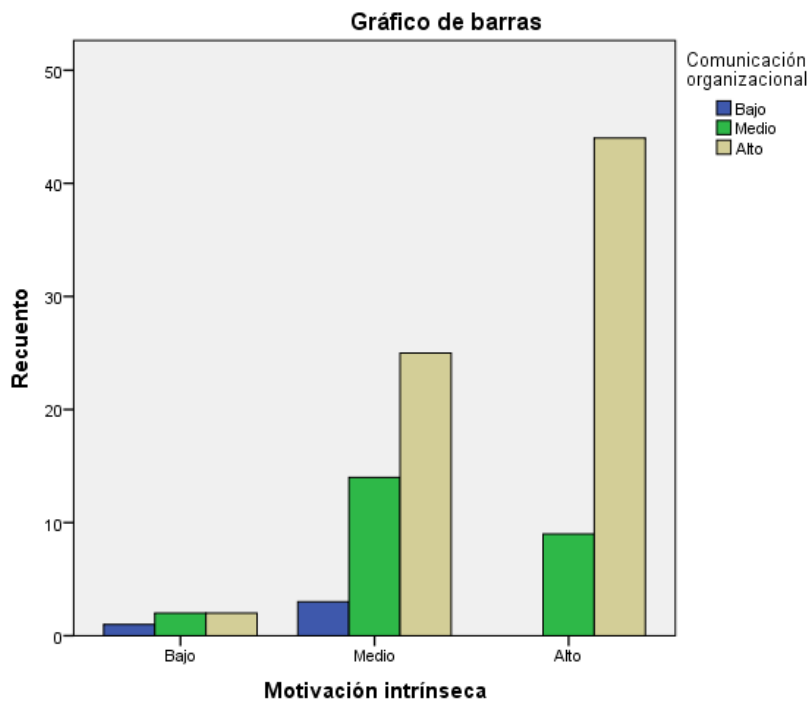
En la tabla 11 y gráfico 11, indica que el 80% de encuestados presenta una motivación laboral alta debido a que un 60% considera que el nivel de comunicación horizontal está en nivel alto, un 19% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal media y un 1% debido a un nivel de

comunicación horizontal bajo. Por otro lado, un 20% presenta motivación a nivel medio debido a que un 9% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal alto, un 7% en nivel de comunicación horizontal medio y un 4% en un nivel bajo.

Tabla 12 - Niveles de motivación de motivación intrínseca y comunicación horizontal en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación organizacional | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación intrínseca | Bajo | Recuento | 1 | 2 | 2 | 5 |
| | | % del total | 1,0% | 2,0% | 2,0% | 5,0% |
| | Medio | Recuento | 3 | 14 | 25 | 42 |
| | | % del total | 3,0% | 14,0% | 25,0% | 42,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 9 | 44 | 53 |
| | | % del total | 0,0% | 9,0% | 44,0% | 53,0% |
| Total | Recuento | 4 | 25 | 71 | 100 | |
| | % del total | 4,0% | 25,0% | 71,0% | 100,0% | |

Gráfico 12 - Niveles de motivación intrínseca y comunicación organizacional.

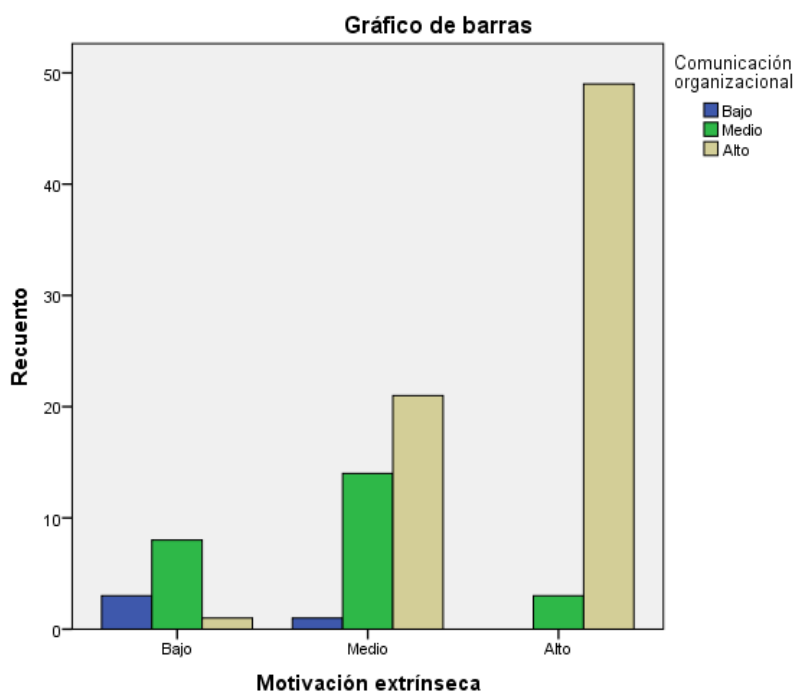


En la tabla 12 y gráfico 12, indica que el 53% de encuestados presenta una motivación intrínseca alta debido a que un 44% considera que el nivel de comunicación organizacional está en nivel alto y un 9% considera que se debe a un nivel de comunicación organizacional a nivel medio y un 0% debido a un nivel de comunicación organizacional bajo. Por otro lado, un 42% presenta motivación intrínseca a nivel medio debido a que un 25% considera que se debe a un nivel de comunicación organizacional alto, un 14% en nivel de comunicación organizacional medio y un 3% en un nivel bajo. Finalmente, un 5% presenta motivación intrínseca baja de los cuales un 2% indica que es debido a un nivel de comunicación alto, otro 2% considera que se debe a un nivel de comunicación organizacional medio y un 1% que indica un nivel de comunicación organizacional baja.

Tabla 13 - Niveles de motivación de motivación extrínseca y comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación organizacional | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación extrínseca | Bajo | Recuento | 3 | 8 | 1 | 12 |
| | | % del total | 3,0% | 8,0% | 1,0% | 12,0% |
| | Medio | Recuento | 1 | 14 | 21 | 36 |
| | | % del total | 1,0% | 14,0% | 21,0% | 36,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 3 | 49 | 52 |
| | | % del total | 0,0% | 3,0% | 49,0% | 52,0% |
| Total | Recuento | 4 | 25 | 71 | 100 | |
| | % del total | 4,0% | 25,0% | 71,0% | 100,0% | |

Gráfico 13 - Niveles de motivación extrínseca y comunicación organizacional.

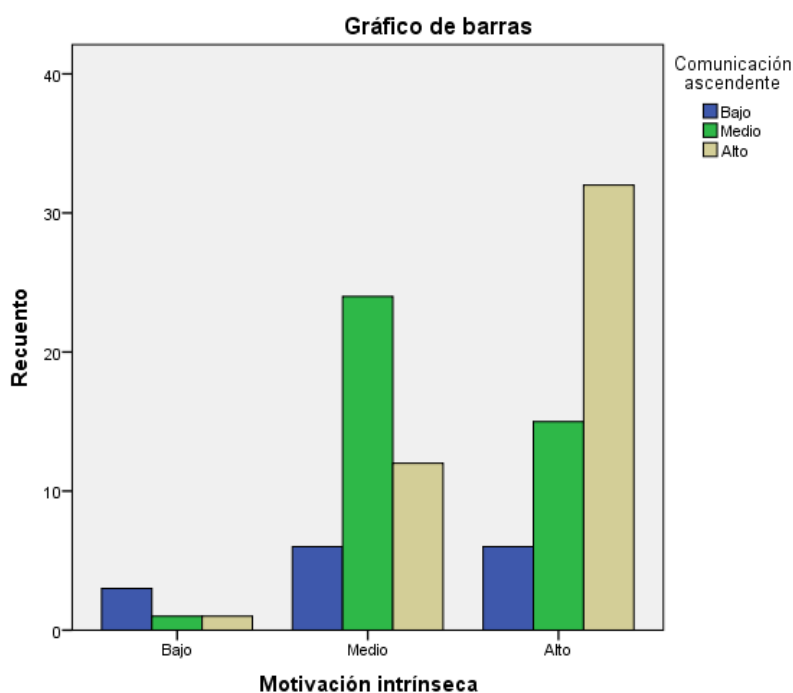


En la tabla 13 y gráfico 13, indica que el 52% de encuestados presenta una motivación extrínseca alta debido a que un 49% considera que el nivel de comunicación organizacional está en nivel alto y un 3% considera que se debe a un nivel de comunicación a nivel medio y un 0% debido a un nivel de comunicación organizacional bajo. Por otro lado, un 36% presenta motivación extrínseca a nivel medio debido a que un 21% considera que se debe a un nivel de comunicación organizacional alto, un 14% en nivel de comunicación organizacional medio y un 1% en un nivel bajo. Finalmente, un 12% presenta motivación extrínseca baja de los cuales un 1% indica que es debido a un nivel de comunicación alto, otro 8% considera que se debe a un nivel de comunicación organizacional medio y un 3% que indica un nivel de comunicación organizacional baja.

Tabla 14 - Niveles de motivación de motivación intrínseca y comunicación ascendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación ascendente | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación intrínseca | Bajo | Recuento | 3 | 1 | 1 | 5 |
| | | % del total | 3,0% | 1,0% | 1,0% | 5,0% |
| | Medio | Recuento | 6 | 24 | 12 | 42 |
| | | % del total | 6,0% | 24,0% | 12,0% | 42,0% |
| | Alto | Recuento | 6 | 15 | 32 | 53 |
| | | % del total | 6,0% | 15,0% | 32,0% | 53,0% |
| Total | Recuento | 15 | 40 | 45 | 100 | |
| | % del total | 15,0% | 40,0% | 45,0% | 100,0% | |

Gráfico 14 - Niveles de motivación intrínseca y comunicación ascendente.



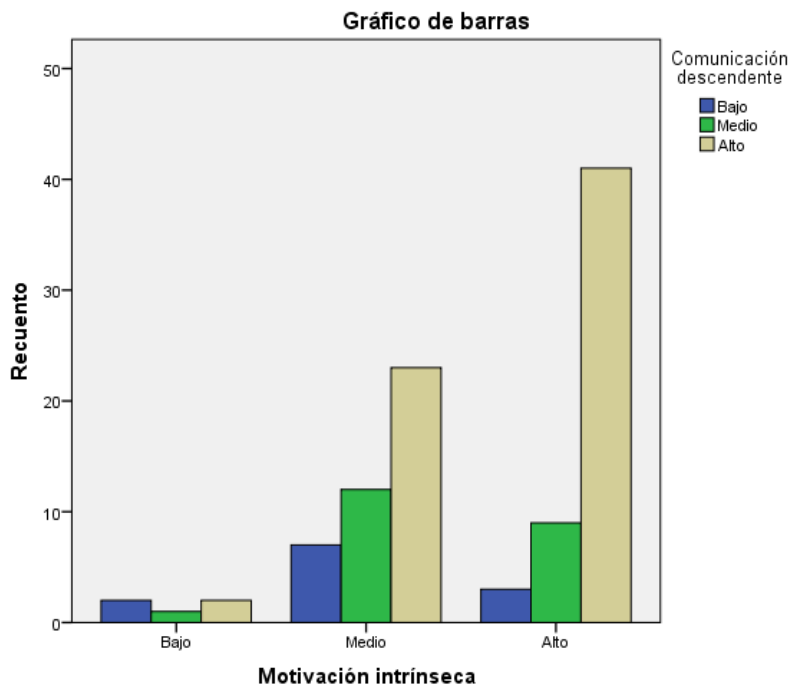
En la tabla 14 y gráfico 14, indica que el 53% de encuestados presenta una motivación intrínseca alta debido a que un 32% considera que el nivel de comunicación ascendente está en nivel alto, un 15% considera que se debe a un nivel de comunicación ascendente a nivel medio y un 6% debido a un nivel de comunicación ascendente bajo. Por otro lado, un 42% presenta motivación intrínseca a nivel medio debido a que un 12% considera que se debe a un nivel de comunicación ascendente alto, un 24% en nivel de comunicación ascendente

medio y un 6% en un nivel bajo. Finalmente, un 5% presenta motivación intrínseca baja de los cuales un 1% indica que es debido a un nivel de comunicación alto, otro 1% considera que se debe a un nivel de comunicación ascendente medio y un 3% que indica un nivel de comunicación ascendente baja.

Tabla 15- Niveles de motivación de motivación intrínseca y comunicación descendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación descendente | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|--------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación intrínseca | Bajo | Recuento | 2 | 1 | 2 | 5 |
| | | % del total | 2,0% | 1,0% | 2,0% | 5,0% |
| | Medio | Recuento | 7 | 12 | 23 | 42 |
| | | % del total | 7,0% | 12,0% | 23,0% | 42,0% |
| | Alto | Recuento | 3 | 9 | 41 | 53 |
| | | % del total | 3,0% | 9,0% | 41,0% | 53,0% |
| Total | Recuento | 12 | 22 | 66 | 100 | |
| | % del total | 12,0% | 22,0% | 66,0% | 100,0% | |

Gráfico 15 - Niveles de motivación intrínseca y comunicación descendente.



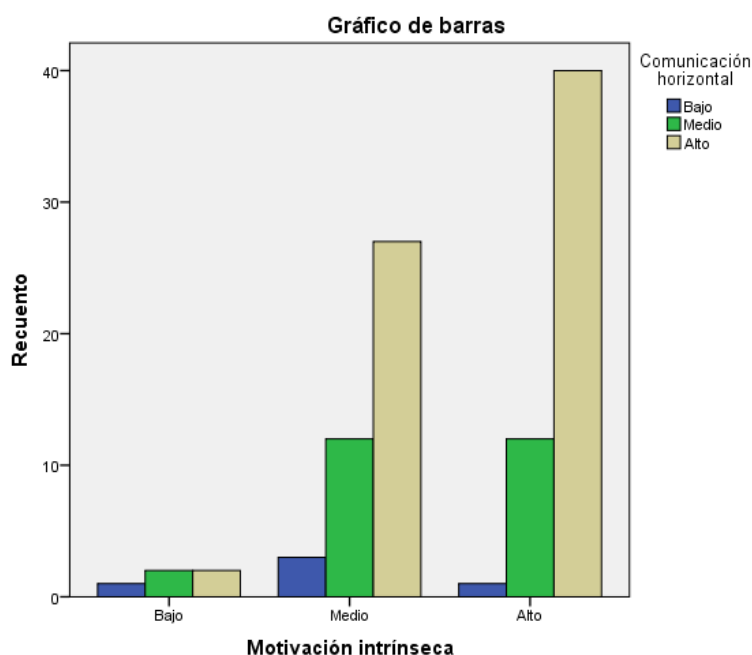
En la tabla 15 y gráfico 15, indica que el 53% de encuestados presenta una motivación intrínseca alta debido a que un 41% considera que el nivel de

comunicación descendente está en nivel alto, un 9% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente a nivel medio y un 3% debido a un nivel de comunicación descendente bajo. Por otro lado, un 42% presenta motivación intrínseca a nivel medio debido a que un 23% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente alto, un 12% en nivel de comunicación descendente medio y un 7% en un nivel bajo. Finalmente, un 5% presenta motivación intrínseca baja de los cuales un 2% indica que es debido a un nivel de comunicación descendente alto, otro 1% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente medio y un 2% que indica un nivel de comunicación descendente baja.

Tabla 16 - Niveles de motivación de motivación intrínseca y comunicación horizontal en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación horizontal | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación intrínseca | Bajo | Recuento | 1 | 2 | 2 | 5 |
| | | % del total | 1,0% | 2,0% | 2,0% | 5,0% |
| | Medio | Recuento | 3 | 12 | 27 | 42 |
| | | % del total | 3,0% | 12,0% | 27,0% | 42,0% |
| | Alto | Recuento | 1 | 12 | 40 | 53 |
| | | % del total | 1,0% | 12,0% | 40,0% | 53,0% |
| Total | Recuento | 5 | 26 | 69 | 100 | |
| | % del total | 5,0% | 26,0% | 69,0% | 100,0% | |

Gráfico 16 - Niveles de motivación intrínseca y comunicación horizontal.



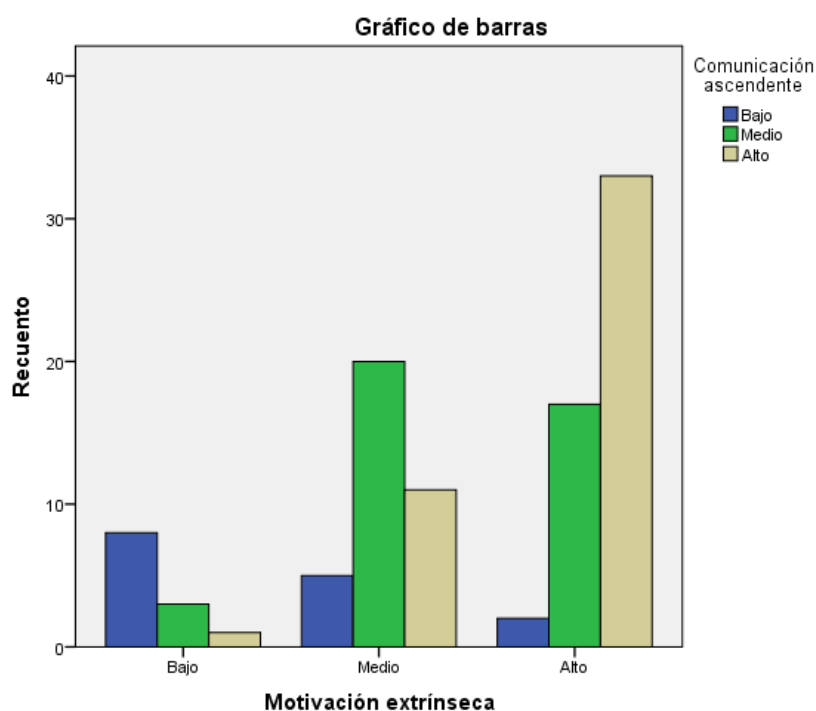
En la tabla 16 y gráfico 16, indica que el 53% de encuestados presenta una motivación intrínseca alta debido a que un 40% considera que el nivel de comunicación horizontal está en nivel alto, un 12% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal a nivel medio y un 1% debido a un nivel de comunicación descendente bajo. Por otro lado, un 42% presenta motivación intrínseca a nivel medio debido a que un 27% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal alto, un 12% en nivel de comunicación horizontal medio y un 3% en un nivel bajo. Finalmente, un 5% presenta motivación intrínseca baja de los cuales un 2% indica que es debido a un nivel de comunicación horizontal alto, otro 2% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal medio y un 1% que indica un nivel de comunicación horizontal baja.

Tabla 17 - Niveles de motivación de motivación extrínseca y comunicación ascendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

Tabla de contingencia Motivación extrínseca * Comunicación ascendente

| | | | Comunicación ascendente | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación extrínseca | Bajo | Recuento | 8 | 3 | 1 | 12 |
| | | % del total | 8,0% | 3,0% | 1,0% | 12,0% |
| | Medio | Recuento | 5 | 20 | 11 | 36 |
| | | % del total | 5,0% | 20,0% | 11,0% | 36,0% |
| | Alto | Recuento | 2 | 17 | 33 | 52 |
| | | % del total | 2,0% | 17,0% | 33,0% | 52,0% |
| Total | Recuento | 15 | 40 | 45 | 100 | |
| | % del total | 15,0% | 40,0% | 45,0% | 100,0% | |

Gráfico 17- Niveles de motivación extrínseca y comunicación ascendente.



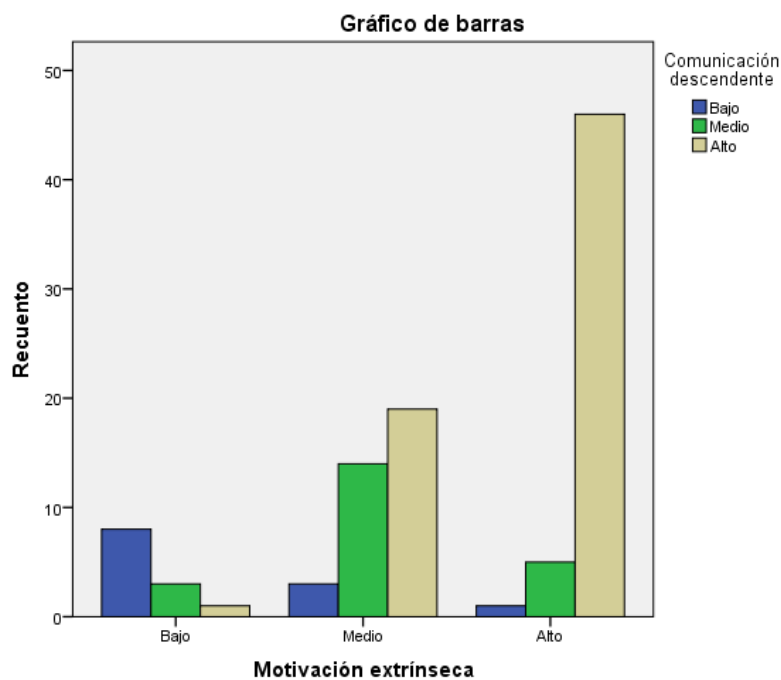
En la tabla 17 y gráfico 17, indica que el 52% de encuestados presenta una motivación extrínseca alta debido a que un 33% considera que el nivel de comunicación ascendente está en nivel alto, un 17% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal a nivel medio y un 1% debido a un nivel de comunicación descendente bajo. Por otro lado, un 42% presenta motivación intrínseca a nivel medio debido a que un 27% considera que se debe a un nivel

de comunicación horizontal alto, un 12% en nivel de comunicación horizontal medio y un 3% en un nivel bajo. Finalmente, un 5% presenta motivación intrínseca baja de los cuales un 2% indica que es debido a un nivel de comunicación horizontal alto, otro 2% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal medio y un 1% que indica un nivel de comunicación horizontal baja.

Tabla 18 - Niveles de motivación de motivación extrínseca y comunicación descendente en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación descendente | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|--------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación extrínseca | Bajo | Recuento | 8 | 3 | 1 | 12 |
| | | % del total | 8,0% | 3,0% | 1,0% | 12,0% |
| | Medio | Recuento | 3 | 14 | 19 | 36 |
| | | % del total | 3,0% | 14,0% | 19,0% | 36,0% |
| | Alto | Recuento | 1 | 5 | 46 | 52 |
| | | % del total | 1,0% | 5,0% | 46,0% | 52,0% |
| Total | Recuento | 12 | 22 | 66 | 100 | |
| | % del total | 12,0% | 22,0% | 66,0% | 100,0% | |

Gráfico 18 - Niveles de motivación extrínseca y comunicación descendente

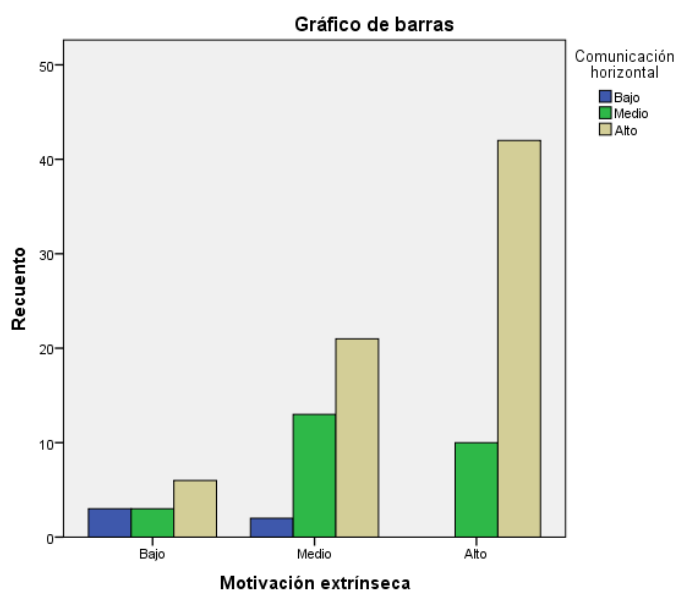


En la tabla 18 y gráfico 18, indica que el 52% de encuestados presenta una motivación extrínseca alta debido a que un 46% considera que el nivel de comunicación descendente está en nivel alto, un 5% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente a nivel medio y un 1% debido a un nivel de comunicación descendente bajo. Por otro lado, un 36% presenta motivación extrínseca a nivel medio debido a que un 19% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal alto, un 14% en nivel de comunicación descendente medio y un 3% en un nivel bajo. Finalmente, un 12% presenta motivación extrínseca baja de los cuales un 1% indica que es debido a un nivel de comunicación descendente alto, otro 3% considera que se debe a un nivel de comunicación descendente medio y un 8% que indica un nivel de comunicación horizontal baja.

Tabla 19 - Niveles de motivación de motivación extrínseca y comunicación horizontal en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021.

| | | | Comunicación horizontal | | | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| Motivación extrínseca | Bajo | Recuento | 3 | 3 | 6 | 12 |
| | | % del total | 3,0% | 3,0% | 6,0% | 12,0% |
| | Medio | Recuento | 2 | 13 | 21 | 36 |
| | | % del total | 2,0% | 13,0% | 21,0% | 36,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 10 | 42 | 52 |
| | | % del total | 0,0% | 10,0% | 42,0% | 52,0% |
| Total | Recuento | 5 | 26 | 69 | 100 | |
| | % del total | 5,0% | 26,0% | 69,0% | 100,0% | |

Gráfico 19 - Niveles de motivación extrínseca y comunicación horizontal.



En la tabla 19 y gráfico 19, indica que el 52% de encuestados presenta una motivación extrínseca alta debido a que un 42% considera que el nivel de comunicación horizontal está en nivel alto y un 10% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal a nivel medio. Por otro lado, un 36% presenta motivación extrínseca a nivel medio debido a que un 21% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal alto, un 13% en nivel de comunicación horizontal medio y un 2% en un nivel bajo. Finalmente, un 12% presenta motivación extrínseca baja de los cuales un 6% indica que es debido a un nivel de comunicación horizontal alto, otro 3% considera que se debe a un nivel de comunicación horizontal medio y un 3% que indica un nivel de comunicación horizontal baja.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis de los Resultados – Prueba de Hipótesis.

Prueba de Normalidad:

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-----------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación ascendente | ,285 | 100 | ,000 |
| Motivación intrínseca | ,339 | 100 | ,000 |
| Comunicación horizontal | ,423 | 100 | ,000 |
| Motivación extrínseca | ,326 | 100 | ,000 |
| Motivación Laboral | ,491 | 100 | ,000 |
| Comunicación organizacional | ,435 | 100 | ,000 |
| Comunicación descendente | ,404 | 100 | ,000 |

Tabla 20 - Prueba de Normalidad Kolmogorov - Smirnov

En la siguiente tabla se observa que el valor calculado de significancia del estadístico de prueba de normalidad resulta en las dimensiones menor al valor teórico de $\alpha=0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que según los resultados se asume que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal.

Correlación de Variables

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Ho: Existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral.

Ha: No existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral.

| | | | Comunicación organizacional | Motivación Laboral |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,429** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | ,429** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 21 - Correlación entre la comunicación organizacional y motivación laboral

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,429$, entre las variables de comunicación organizacional y motivación laboral, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación moderada.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,000$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica de Ica.

Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Ho: Existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación laboral.

Ha: No existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación laboral.

| | | | Comunicación ascendente | Motivación Laboral |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación ascendente | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,368** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | ,368** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 22 - Correlación entre la comunicación ascendente y motivación laboral

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,368$, entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de motivación laboral, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación baja.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,000$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre ellas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la comunicación ascendente y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica de de Ica.

Hipótesis Específico 2

Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de, 2021

Ho: Existe relación entre la comunicación descendente y la motivación laboral.

Ha: No existe relación entre la comunicación descendente y la motivación laboral.

| | | | Comunicación descendente | Motivación Laboral |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación descendente | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,398** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Motivación Laboral | Coeficiente de correlación | ,398** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 23 - Correlación entre la comunicación descendente y motivación laboral

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,398$, entre la dimensión de comunicación ascendente y la variable de motivación laboral, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación baja.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,000$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre ellas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la comunicación descendente y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica de de Ica.

Hipótesis Especifico 3

Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de, 2021

Ho: Existe relación entre la comunicación horizontal y la motivación laboral.

Ha: No existe relación entre la comunicación horizontal y la motivación laboral.

| | | | Comunicación horizontal | Motivación Laboral |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación horizontal | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,294** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Motivación Laboral | Coefficiente de correlación | ,294** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 24 - Correlación entre la comunicación horizontal y motivación laboral

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,294$, entre la dimensión de comunicación horizontal y variable motivación laboral, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación baja.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,003$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre ellas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la horizontal y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa eléctrica de de Ica.

Hipótesis Especifico 4

Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Ho: Existe relación entre la motivación extrínseca y comunicación organizacional.

Ha: No existe relación entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional

| | | | Motivación extrínseca | Comunicación organizacional |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Motivación extrínseca | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,612** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Comunicación organizacional | Coeficiente de correlación | ,612** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 25 - Correlación entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,612$, entre la dimensión de motivación extrínseca y la variable comunicación organizacional, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación buena.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,000$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre ellas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional de los trabajadores de una empresa eléctrica de de Ica.

Hipótesis Específico 5

Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021

Ho: Existe relación entre la motivación intrínseca y comunicación organizacional.

Ha: No existe relación entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional.

| | | | Motivación intrínseca | Comunicación organizacional |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Motivación intrínseca | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,310** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Comunicación organizacional | Coeficiente de correlación | ,310** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Tabla 26 - Correlación entre la motivación intrínseca y comunicación organizacional.

En la tabla se observa según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,310$, entre la dimensión de motivación intrínseca y la variable comunicación organizacional, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación baja.

Como el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman $p = 0,002$ es menor al valor de significancia teórica $\alpha = 0,05$ nos permite señalar que hay una relación entre ellas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional de los trabajadores de una empresa eléctrica de de Ica.

6.2. Comparación de resultados con antecedentes.

Tomando en cuenta los resultados de la investigación realizada en los trabajadores de la empresa Eléctrica, se puede mencionar que existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral, es decir se acepta la hipótesis general. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p = 0,429$, lo cual se interpreta como un nivel de correlación positiva moderada. Esto indica que a un alto nivel de comunicación organizacional le corresponde un alto nivel de motivación laboral en los trabajadores y viceversa.

Al comparar los resultados de con otras investigaciones se halló lo siguiente:

Perez y Torres (2020) en su investigación a 40 trabajadores del área operativa de una empresa de transportes, obtuvo como resultado un grado de correlación positiva considerable demostrando que si existe relación entre las variables de comunicación efectiva y trabajo en equipo. Esta investigación al igual que la desarrollada fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, también comparten en que la investigación fue realizada un rubro similar al área operativa y de una empresa de servicios. A pesar de considerar una de las variables en común puede demostrar la relevancia de la variable de comunicación en las organizaciones y sus diversos procesos internos.

En tanto Góngora (2020) en su investigación acerca de la comunicación interna y compromiso organizacional en docentes con una muestra de 80, y una investigación similar a la desarrollada de tipo cuantitativo, de nivel y diseño, correlacional transversal obtuvo como resultado que las variables de

comunicación interna y compromiso organizacional si tienen un grado de relación moderada, reiterando el impacto que puede guardar la comunicación organizacional en los procesos corporativos sin importar el rubro de la entidad que en este caso la naturaleza de los puestos a quienes se aplicó la prueba es administrativos.

Así mismo Diaz (2019) en su investigación desarrollada sobre la comunicación efectiva y la motivación laboral, aplicada a una muestra de 86 colaboradores de una empresa de asesoría telefónica, obtuvo como resultado una relación positiva moderada entre las variables, de igual forma comparte similitud en el tipo de investigación realizada cuantitativa, correlacional de diseño transversal. De igual forma ambas investigaciones comparten las mismas variables, las pruebas aplicadas son estandarizadas y adaptadas. También podemos mencionar que el rubro de ambas organizaciones tomadas en cuenta para la investigación realizada como la presente son del rubro de servicio, con horarios rotativos y parte operativa. En situaciones de entorno similares, en un alto nivel de cumplimiento, logro de objetivos, orientación al cliente, enfoque a resultado y resolución de conflictos.

Finalmente, Quequejada y Alipazaga (2018) en su investigación acerca de la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, al igual que las demás en mención es de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño transversal, en una muestra de 50 enfermeras obtuvo como resultado una correlación positiva entre las variables, demostrando que, si existe relación entre ellas, vemos que también este es un rubro de servicio, pero más focalizado al rubro de salud. Podemos considerar que al igual que en las demás investigaciones esta demostró la relevancia de la comunicación organizacional en la entidad sin importar el rubro o contexto del trabajo.

Tomando en cuenta los resultados y comparaciones con otras investigaciones previas, podemos decir que mientras más complejos sean los procesos o procedimientos de una entidad como en el caso de empresas de servicio, con horarios cargados por ser rotativos, con un alto nivel de enfoque en resultados, y con gran actividad operativa y situaciones de entorno con mayor presión por el cumplimiento de metas o brindar un soporte en horarios de emergencia; más

relevancia e influencia adquiere la comunicación organizacional para poder integrar todos sus procesos y hacer que la comunicación fluya de manera correcta entre sus miembros; siendo así ante la magnitud de la comunicación que deben manejar cada uno de ellos esta contribuye al mismo a tiempo a que se sientan motivados, por estar informados, por conocer como su actividad contribuye a un todo en general, recordemos que *“un trabajador informado es un trabajador motivado”*, ya que se siente parte del complejo sistema y que su rol es fundamental para contribuir con la cultura de su organización.

VII. CONCLUSIONES

Las conclusiones luego de haber realizado la investigación son las siguientes:

Primera:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,429$ y un grado de significancia de $p = 0,000$, indica que si existe relación entre la Comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación moderada positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación organizacional mayor nivel de motivación laboral.

Segunda:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,368$ y un grado de significancia de $p = 0,000$, indica que si existe relación entre la dimensión comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación baja positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación ascendente mayor nivel de motivación laboral.

Tercera:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,398$ y un grado de significancia de $p = 0,000$, indica que si existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación baja positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación descendente mayor nivel de motivación laboral.

Cuarta:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,294$ y un grado de significancia de $p = 0,003$, indica que si existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación baja positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación horizontal mayor nivel de motivación laboral.

Quinta:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,612$ y un grado de significancia de $p = 0,000$, indica que si existe relación entre la dimensión motivación extrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación moderada positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación organizacional mayor nivel de motivación extrínseca.

Sexta:

En base a los datos recogidos en la investigación, se ha determinado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r_s = 0,310$ y un grado de significancia de $p = 0,002$, indica que si existe relación entre la dimensión motivación intrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica. Es decir, existe una relación baja positiva, que significa que a mayor nivel de comunicación organizacional mayor nivel de motivación intrínseca.

VIII. RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada se brinda las siguientes recomendaciones a tomar en cuenta:

1. Conforme a los resultados obtenidos de la variable comunicación organizacional, se recomienda a una empresa eléctrica de elaborar un plan de comunicación interna que permita seguir fortaleciendo sus procesos de comunicación y lograr así un mayor impacto en sus colaboradores.
2. Conforme los resultados de la variable de motivación laboral no se obtuvieron resultados de motivación laboral baja y la mayoría en un nivel de motivación alto, se recomienda trabajar en los procesos de comunicación y beneficios que se le ofrece al personal operativo para que el porcentaje ubicado en nivel medio logre unirse al porcentaje mayoritario.
3. Como se ha visto los resultados la motivación extrínseca relacionado a todos los beneficios y entorno que ofrece la organización guarda un grado de correlación moderado con la variable de comunicación organizacional, superior a las demás variables en comparación, se recomienda a la empresa eléctrica que siga incrementando sus beneficios al personal, que siga en mejora continua en implementación de entornos adecuados y de igual forma que difunda y dé a conocer con mayor ímpetu todo lo que puede ofrecer a sus colaboradores, en los distintos niveles de comunicación.
4. Se recomienda a la organización realizar una evaluación por lo menos anual de cómo se encuentran su comunicación organizacional y de su impacto en sus colaboradores es el esperado. Dado que es una empresa en crecimiento y a mayor aumento de elementos en el proceso de comunicación más complejo se vuelve; al mismo tiempo hay más barreras de comunicación que se pueden presentar y el impacto o conducta puede ser la no esperada.

5. Se recomienda a otros investigadores tomar en cuenta durante futuras investigaciones las políticas y código de ética de las empresas en donde desean realizar sus pruebas, dado que algunas por temas legales u conflictos de intereses consideran la restricción de los resultados de las evaluaciones aplicadas, al público en general.
6. Se recomienda en futuras investigaciones, seguir abordando el estudio de las variables de comunicación organizacional y motivación laboral en muestras similares o progresivamente más grandes del presente estudio o estudios previos, de este modo podemos considerar evaluar sistemas más complejos de comunicación en organizaciones y su impacto en sus miembros, esto con el fin de seguir contribuyendo con la comunidad científica.

BIBLIOGRAFÍA

1. Díaz Castillo, C. V. (2019). *Comunicación Efectiva Y Su Relación Con La Motivación Laboral En Asesores Telefónicos De La Empresa teleatento Del Perú, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
2. Góngora Labajos, N. d. J. (2020). *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
3. Alipázaga Camacho, R. C. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. Universidad Privada Norbert Wiener.
4. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2ª Edición. México: McGrawHill.
5. Goldhaber Gerald M. *Comunicación Organizacional*: Editorial Diana. México. 2004.
6. Maslow, A. (1954) "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, vol. 50, 1943, pp. 370-396, Tercera Edición, 1987, Addison-Wesley Longman, Nueva York.
7. Gevara Lovato, M. G. (2011). *Plan estratégico de comunicación interna para organización eclesial: Iglesia Evangélica de Iñaquito, Quito, Ecuador*.
8. Ramos, W., Paredes, M., Teran, P. y Lema, L. (2017) *Comunicación Organizacional*, Guayaquil, Ecuador.
9. Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. Universidad y Sociedad.
10. Chóliz, M. (2004). *Psicología de la Motivación: El proceso motivacional*, Universidad de Valencia, España.
11. González, J. M. y Bretones, F. D. (2009). *Motivación laboral*. En V. Zarco y J. M. González, *Psicología del Trabajo*. Madrid: Pirámide. pp. 71-90.
12. Pineda Henao, A. (2020). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*, *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9-25. Colombia.

13. Rosas, N. (2017). La comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de La Nacional, en Uruapan, Michoacán. Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad don Vasco. México.
14. Valladares, M. (2018). Relación entre la comunicación organizacional y el nivel de satisfacción laboral en empleados de Cinépolis, en Uruapan, Michoacán. Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad don Vasco. México.
15. Robbins, S., y Judge, T. (México D.F 2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educacion.
16. Sánchez Reynalte, R. del P. 2016 Tesis de graduación “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote” Universidad César Vallejo, Trujillo.
17. Trelles Rodríguez, I. (Cuba – La Habana 2001) Comunicación Organizacional. Selección de Lecturas. Editorial Félix Varela
18. Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.
19. Soriano, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo esfuerzo. Proyecto social. Revista de relaciones laborales Núm. 9 Pág. 163-184. Universidad de Zaragoza. España.
20. Bendezú S. (2016) La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima. Perú.
21. Anselmo (2017) en su investigación comunicación interna y cultura organizacional en la empresa Akron international S.A.C. Lince. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
22. Charry, H. (2017) en su investigación Gestión de la comunicación interna y compromiso organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana 2017. Universidad Mayor De San Marcos. Lima. Perú.
23. Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos.
24. Martínez de Velasco A. y Nosnik A. (Mexico, 2002) “Comunicación Organizacional práctica. Manual gerencial”.

25. Moreno Espinoza Luís Álvaro (mayo-junio, 2009). Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida.
26. Saló Nuria. (España, 2001.) La Comunicación en las Organizaciones. Fundación universitaria europea de las Relaciones Públicas.
27. Balarezo (2014). "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de Consistencia

| Comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de la empresa Eléctrica Ica, 2021 | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021? | Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021. | Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021 | Variable independiente: Comunicación efectiva | Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación Horizontal | <p>Diseño: No experimental de Corte transversal.</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 315</p> <p>Muestra: 100</p> <p>Instrumento: Cuestionario 1: Comunicación efectiva. (Tesisistas Rosa Carmen Alipazága y Carmen Quequejana)</p> |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y</p> | <p>Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la motivación laboral en los</p> | Variable Dependiente: Motivación Laboral | <p>Motivación Intrínseca</p> <p>Motivación extrínseca</p> | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| <p>la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021?</p> | <p>la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021 Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021 Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> | <p>trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021 Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021 Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la comunicación organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa eléctrica de Ica, 2021</p> | | | <p>Questionario 2: Motivación laboral (Olga concepción Velada Portillo)</p> |
|--|---|--|--|--|---|

Anexo 2 - Cuestionario de Comunicación Organizacional

CUESTIONARIO DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL

Sexo: _____ Edad: _____
 Estado civil _____ Tiempo de servicio: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé **una respuesta** a cada pregunta y **no deje ninguna en blanco**. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. **Gracias por su colaboración.**

Marque sólo una respuesta como el siguiente ejemplo:

| N | PREGUNTA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe? | X | | | | |

Alternativas:

| | |
|----------------|---|
| Siempre | 5 |
| Frecuentemente | 4 |
| Algunas veces | 3 |
| Ocasionalmente | 2 |
| Nunca | 1 |

| N | PREGUNTAS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe? | | | | | |
| 2 | ¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta? | | | | | |
| 3 | ¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron? | | | | | |
| 5 | ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales? | | | | | |
| 6 | ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño? | | | | | |
| 7 | ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted? | | | | | |
| 9 | ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras? | | | | | |
| 10 | ¿Su jefe le da la información de manera oportuna? | | | | | |
| 11 | ¿Existe un clima de confianza entre compañeros? | | | | | |
| 12 | ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas? | | | | | |
| 13 | ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta? | | | | | |
| 14 | ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel? | | | | | |
| 15 | ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro? | | | | | |

Anexo 3 - Cuestionario de Motivación

CUESTIONARIO DE MOTIVACION

Instrucciones: A continuación se le presentan 25 ítems, se solicita que frente a ellos exprese su opinión, marcando con un aspa en la alternativa adecuada. Por favor solo dé **una respuesta** a cada pregunta y **no deje ninguna en blanco**. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

| | | | | |
|------------|------------------|---------------|--------------------|--------------|
| NUNCA: N 1 | CASI NUNCA: CN 2 | A VECES: AV 3 | CASI SIEMPRE: CS 4 | SIEMPRE: S 5 |
|------------|------------------|---------------|--------------------|--------------|

| MOTIVACION INTRINSECA | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|
| N | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Mis objetivos personales van en concordancia con los de mi trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Deseo otro empleo en vez del actual? | | | | | |
| 3 | ¿Considero que los trabajos que desempeño van de acuerdo con mis capacidades? | | | | | |
| 4 | ¿Me siento seguro y estable en mi trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿Me siento con ánimos y energía por realizar adecuadamente mi trabajo? | | | | | |
| 6 | ¿Me gusta hacer las cosas bien en las funciones encomendadas? | | | | | |
| 7 | ¿Me esfuerzo para mejorar o superar las labores que me encomiendan? | | | | | |
| 8 | ¿Siempre estoy dispuesto a aportar mis ideas en el desempeño de mis funciones? | | | | | |
| 9 | ¿Durante el desarrollo de mis funciones siempre estoy dispuesto a aprender más? | | | | | |
| 10 | ¿Me preocupa siempre elevar mi nivel de desempeño laboral? | | | | | |
| 11 | ¿Frecuentemente busco información nueva de mi labor? | | | | | |
| MOTIVACION EXTRINSECA | | | | | | |
| 12 | ¿Los beneficios económicos que obtengo de mi trabajo, satisfacen mis necesidades básicas? | | | | | |
| 13 | ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo para atender a los que dependen de mí? | | | | | |
| 14 | ¿Recibo algún incentivo por parte de mi trabajo (comisión, felicitación, otro) cuando hago bien mis labores? | | | | | |
| 15 | ¿Mi salario lo recibo en las fechas acordadas en el trabajo? | | | | | |
| 16 | ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales? | | | | | |
| 17 | ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas? | | | | | |
| 18 | ¿Recibo mi salario, aguinaldo y vacaciones de acuerdo a ley? | | | | | |
| 19 | ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le da a otros profesionales, es adecuado a las funciones que desempeño? | | | | | |
| 20 | ¿Mi trabajo me proporciona oportunidades de desarrollo económico y profesional? | | | | | |
| 21 | ¿Recibo reconocimiento de mi jefe inmediato por tener asistencia perfecta? | | | | | |
| 22 | ¿Recibo un trato justo por mi trabajo? | | | | | |
| 23 | ¿Creo que mi jefe tiene adecuadas relaciones laborales conmigo? | | | | | |
| 24 | ¿La relación con mis compañeros me motivan a tener mejor desempeño? | | | | | |
| 25 | ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés? | | | | | |

Anexo 4 - Base de datos de Comunicación Organizacional

| Comunicación Organizacional | Comunicación Ascendente | | | | | Comunicación Descendente | | | | | Comunicación Horizontal | | | | | Suma Comunicación Ascendente | Suma Comunicación descendente | Suma comunicación Horizontal | Suma Total |
|-----------------------------|-------------------------|----|----|----|----|--------------------------|----|----|----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | | | | |
| Encuestado 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 9 | 12 | 20 | 41 |
| Encuestado 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 17 | 19 | 21 | 57 |
| Encuestado 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 21 | 20 | 19 | 60 |
| Encuestado 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 19 | 24 | 21 | 64 |
| Encuestado 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 20 | 20 | 12 | 52 |
| Encuestado 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 22 | 23 | 21 | 66 |
| Encuestado 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 23 | 25 | 18 | 66 |
| Encuestado 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 21 | 19 | 61 |
| Encuestado 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 21 | 23 | 19 | 63 |
| Encuestado 10 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 20 | 23 | 20 | 63 |
| Encuestado 11 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 19 | 21 | 22 | 62 |
| Encuestado 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 | 20 | 16 | 59 |
| Encuestado 13 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 22 | 21 | 64 |
| Encuestado 14 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 21 | 20 | 62 |
| Encuestado 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 21 | 21 | 22 | 64 |
| Encuestado 16 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 23 | 25 | 21 | 69 |
| Encuestado 17 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 22 | 22 | 61 |
| Encuestado 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 21 | 22 | 24 | 67 |
| Encuestado 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 20 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 21 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 22 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 23 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 24 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 25 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 20 | 52 |
| Encuestado 26 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 25 | 21 | 62 |
| Encuestado 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 24 | 22 | 63 |
| Encuestado 29 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 19 | 23 | 21 | 63 |
| Encuestado 30 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 20 | 25 | 20 | 65 |
| Encuestado 31 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 14 | 24 | 21 | 59 |
| Encuestado 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 25 | 23 | 22 | 70 |
| Encuestado 33 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 16 | 20 | 20 | 56 |
| Encuestado 34 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 16 | 20 | 20 | 56 |
| Encuestado 35 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 16 | 20 | 20 | 56 |
| Encuestado 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 19 | 19 | 49 |
| Encuestado 37 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 13 | 16 | 42 |
| Encuestado 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 17 | 14 | 19 | 50 |
| Encuestado 39 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 23 | 22 | 68 |
| Encuestado 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 23 | 23 | 22 | 68 |
| Encuestado 42 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 19 | 21 | 23 | 63 |
| Encuestado 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 44 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 15 | 13 | 23 | 51 |
| Encuestado 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 23 | 19 | 22 | 64 |
| Encuestado 46 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 | 20 | 17 | 57 |
| Encuestado 47 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 | 20 | 17 | 57 |
| Encuestado 48 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 25 | 21 | 67 |
| Encuestado 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 22 | 24 | 19 | 65 |
| Encuestado 50 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 18 | 23 | 19 | 60 |
| Encuestado 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 14 | 21 | 21 | 56 |
| Encuestado 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 24 | 20 | 19 | 63 |
| Encuestado 54 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 18 | 21 | 21 | 60 |
| Encuestado 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 16 | 12 | 22 | 50 |
| Encuestado 56 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 23 | 20 | 21 | 64 |
| Encuestado 57 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 15 | 24 | 21 | 60 |
| Encuestado 58 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 24 | 23 | 65 |
| Encuestado 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 20 | 24 | 23 | 70 |
| Encuestado 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 | 24 | 23 | 70 |
| Encuestado 61 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 19 | 16 | 51 |
| Encuestado 62 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8 | 12 | 29 |
| Encuestado 63 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8 | 12 | 29 |
| Encuestado 64 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8 | 12 | 29 |
| Encuestado 65 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 17 | 16 | 15 | 48 |
| Encuestado 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 22 | 21 | 68 |
| Encuestado 67 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 17 | 22 | 23 | 62 |
| Encuestado 68 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 18 | 23 | 21 | 62 |
| Encuestado 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 24 | 21 | 70 |
| Encuestado 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 71 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 11 | 9 | 14 | 34 |
| Encuestado 72 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 22 | 22 | 21 | 65 |
| Encuestado 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 15 | 19 | 23 | 57 |
| Encuestado 74 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 12 | 16 | 17 | 45 |
| Encuestado 75 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 13 | 18 | 22 | 53 |
| Encuestado 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 25 | 25 | 23 | 73 |
| Encuestado 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 25 | 25 | 23 | 73 |
| Encuestado 78 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 11 | 15 | 22 | 48 |
| Encuestado 79 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 15 | 16 | 47 |
| Encuestado 80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 19 | 20 | 23 | 62 |
| Encuestado 81 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 23 | 19 | 19 | 61 |
| Encuestado 82 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 17 | 23 | 19 | 59 |
| Encuestado 83 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 21 | 21 | 20 | 62 |
| Encuestado 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 17 | 18 | 51 |
| Encuestado 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 14 | 11 | 23 | 48 |
| Encuestado 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 25 | 25 | 18 | 68 |
| Encuestado 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 25 | 25 | 21 | 71 |
| Encuestado 89 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 10 | 12 | 19 | 41 |
| Encuestado 90 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 19 | 20 | 21 | 60 |
| Encuestado 91 | 3 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 5 - Base de datos de Motivación Laboral

| MOTIVACIÓN | Motivación intrínseca | | | | | | | | | | | Motivación extrínseca | | | | | | | | | | | Motivación intrínseca | Motivación extrínseca | Suma Total | | | | |
|---------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | | | | P23 | P24 | P25 | |
| Encuestado 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 42 | 75 |
| Encuestado 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 49 | 63 | 112 | | |
| Encuestado 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 57 | 108 | |
| Encuestado 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 47 | 56 | 103 | |
| Encuestado 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 49 | 53 | 102 |
| Encuestado 6 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 47 | 43 | 90 |
| Encuestado 7 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 48 | 66 | 114 | |
| Encuestado 8 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 46 | 53 | 101 |
| Encuestado 9 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 64 | 115 | |
| Encuestado 10 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 51 | 61 | 112 | |
| Encuestado 11 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 48 | 59 | 107 | |
| Encuestado 12 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 47 | 56 | 103 | |
| Encuestado 13 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 49 | 56 | 105 | |
| Encuestado 14 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 50 | 55 | 105 | |
| Encuestado 15 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 49 | 57 | 106 | |
| Encuestado 16 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 51 | 57 | 108 | |
| Encuestado 17 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 49 | 63 | 112 | |
| Encuestado 18 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 51 | 60 | 111 | |
| Encuestado 19 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 20 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 21 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 22 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 23 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 24 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 25 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 26 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 46 | 50 | 96 |
| Encuestado 27 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 49 | 56 | 105 | |
| Encuestado 28 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 48 | 54 | 102 | | |
| Encuestado 29 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 48 | 57 | 105 | |
| Encuestado 30 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 52 | 58 | 110 | |
| Encuestado 31 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 46 | 45 | 91 | |
| Encuestado 32 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 55 | 106 | |
| Encuestado 33 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 46 | 49 | 95 | |
| Encuestado 34 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 46 | 49 | 95 | |
| Encuestado 35 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 | 49 | 95 | |
| Encuestado 36 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 51 | 51 | 102 | |
| Encuestado 37 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 45 | 41 | 86 | |
| Encuestado 38 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 51 | 46 | 97 | |
| Encuestado 39 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 | 55 | 104 | |
| Encuestado 40 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 62 | 113 | |
| Encuestado 41 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 50 | 60 | 110 | |
| Encuestado 42 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 | 51 | 97 | |
| Encuestado 43 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 51 | 54 | 105 | |
| Encuestado 44 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 44 | 44 | 88 | |
| Encuestado 45 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 48 | 93 | |
| Encuestado 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 43 | 44 | 87 | |
| Encuestado 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 43 | 44 | 87 | |
| Encuestado 48 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 62 | 113 | |
| Encuestado 49 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 48 | 53 | 101 | |
| Encuestado 50 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 48 | 48 | 96 | |
| Encuestado 51 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 51 | 55 | 106 | |
| Encuestado 52 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 46 | 62 | 108 | |
| Encuestado 53 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 42 | 43 | 85 | |
| Encuestado 54 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 46 | 37 | 83 | |
| Encuestado 55 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 46 | 51 | 97 | |
| Encuestado 56 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 | 56 | 105 | |
| Encuestado 57 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 51 | 67 | 118 | |
| Encuestado 58 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 51 | 59 | 110 | |
| Encuestado 59 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 51 | 58 | 109 | |
| Encuestado 60 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 51 | 58 | 109 | |
| Encuestado 61 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 43 | 54 | 97 | |
| Encuestado 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 46 | 39 | 85 | |
| Encuestado 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 46 | 39 | 85 | |
| Encuestado 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 49 | 42 | | |

Anexo 6 - Constancia de aprobación de tesis



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 28 de diciembre del 2021

Mag. Giorgio A. Quije Cárdenas
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.
Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que, en mi condición de Asesor, doy mi **CONFORMIDAD A LA TESIS** titulada: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA ' ' ICA, 2021"**.

PARA OPTAR, el título profesional de **Licenciado en Psicología**, presentado por la bachiller:

ANGHELA LEONOR ANICAMA FLORES


de la Facultad Ciencias de la Salud del Programa Académico de **PSICOLOGÍA**, quien ha cumplido con presentar su **TESIS** según las exigencias de la Universidad y que luego de revisada y pasado por el Software Anti plagio **TURNITIN** tienen un 19% de nivel de similitud, por lo que queda:

APROBADA

Por tanto, queda expedito para pasar por la revisión correspondiente por parte de los Jurados calificadoros que la UAI designe.

Agradezco la atención a la presente y aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


Mg. Rosmery S. Pozo Enciso
Asesor
Nº 0131039393
CODIGO ORCID: 0000-0001-7242-0846

Anexo 7 - Informe Turnitin

Comunicación organizacional y la motivación laboral en los trabajadores del área operativa de la empresa **Carroll SAC**, Ica, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 5% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 3 | repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet | 2% |
| 5 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 6 | alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | issuu.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | moam.info Fuente de Internet | 1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 9 | portal.amelica.org Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | 1library.co Fuente de Internet | 1 % |
| 11 | www.socialco.es Fuente de Internet | 1 % |

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía Activo